



י"ג בטבת, התשע"ח
31 דצמבר 2017

סימוכין : 144015617

לכבוד
נרשמים למכרז
שלום רב,

הנדון: מענה לשאלות ההבהרה ל-RFI מס' 01/2017 להפעלת מוקד מענה טלפוני לסיוע בגמילה מעישון

1. בהתאם להוראות בקשה למתן מידע (RFI) מס' 01/2017 להפעלת מוקד מענה טלפוני לסיוע בגמילה מעישון (להלן: "ההליך"), להלן טבלת שאלות ההבהרה אשר הוגשו בקשר עם ההליך והתשובות בגינן.
2. יובהר כי אין נוסח השאלות המפורט להלן זהה בהכרח לנוסח שנשאל על ידי המתמודדים וכי לא בהכרח נענתה כל שאלה.
3. כל ההבהרות, השינויים והתיקונים האמורים מכתב זה, ייחשבו כאילו נכללו במסמכי ההליך מלכתחילה.
4. אלא אם נאמר אחרת, לכל המונחים והמושגים האמורים במכתב זה תהיה הפרשנות כאמור במסמכי ההליך.
5. אין להסתמך על כל הסבר או פירוש שניתן בעל פה או בכתב או בכל דרך אחרת על ידי מי מטעם המשרד או ועדת המכרזים, ככל שניתן, בכל פורום או צורה שהיא. השינויים היחידים מהאמור במסמכי ההליך וכן כל הפירושים וההבהרות להם, הינם כמפורט במכתב זה בלבד, ובמכתבי הבהרות נוספים שיצאו מעם ועדת המכרזים, ככל שיצאו.
6. מכתב זה מפורסם באתר האינטרנט של המשרד בהתאם למפורט במסמכי ההליך.
7. בעת הגשת ההצעה בהתאם להוראות ההליך, על כל מציע להגיש כחלק מהצעתו את **מסמך זה** חתום על ידו בהתאם להוראות ההליך.
8. מועד הגשת הצעות למכרז נדחה ליום ה- 09/01/18 בשעה 12:00.

9. מצ"ב להלן שאלות המתמודדים והתשובות שניתנו על-ידי המשרד:

תשובה	שאלה	נושא / סעיף במכרז	מס"ד
לא. שתי קופות חולים מפעילות עבור מבוטחיהן מוקד טלפוני לגמילה מעישון	האם משרד הבריאות מפעיל כיום את המוקד הנדרש בRFI?	כללי	1.
המוקד יופעל ממקומו של נותן השירות, לא במשרד הבריאות	היכן ימוקם המוקד, האם בבית הלקוח או במשרד הבריאות?	כללי	2.
לא, אבל רק מי שמוכשר יכול לתת שירות לפונים למוקד	האם היועצים לגמילה מעישון חייבים להיות מוכשרים טרם קבלתם לעבודה?	כללי	3.
<p>א. מפעיל השירות אחראי על ההכשרה</p> <p>ב. עד היום ההכשרה התבצעה על ידי מספר גורמים:</p> <p>1. המרכז למניעה וגמילה מעישון באוני' בן גוריון שמעבירים את ההכשרות ברחבי הארץ</p> <p>2. היחידה ללימודי המשך בטכניון</p> <p>3. קופות חולים</p> <p>4. צה"ל</p> <p>ג. עלות ההכשרה כ-60 אלף ש"ח לקורס של כ-25 איש.</p> <p>ד. ההכשרה של יועץ לגמילה נמשכת כ-80 שעות פרונטליות ועוד 16 שעות צפייה בסדנה. הכשרה של יועץ טלפוני, ללא כשירות של העברת סדנת גמילה קבוצתית, יכולה להיות קצרה יותר.</p> <p>ה. ישנו יתרון ברור להעסקת יועצים עם ניסיון בתחום.</p>	<p>לחברה מוקדי שירות רבים בנושאים שונים, אך לא בנושא גמילה מעישון.</p> <p>נבקש הבהרה לדרישה כי היועצים הוכשרו בגמילה טלפונית:</p> <ul style="list-style-type: none"> - מי אחראי על ההכשרה? - אלו גופים בשוק מעבירים הכשרה בנושא? מה עלות ההכשרה? - מה פרק הזמן של ההכשרה? - האם היועצים צריכים להיות עם ניסיון בנושא או לחילופין להתחיל את ההכשרה לאחר הודעת זכיה במכרז? 	1.4	4.
לא. מצופה שלספק תהיה מערכת שתוכל ליצור קשר עם קופת החולים לצורך קבלת מידע חיוני ו/או דיווח על הטיפול ותהליך הגמילה.	האם נדרשת עבודה על מערכות טכנולוגיות של משרד הבריאות/קופ"ח?	1.6	5.
מערכת של הספק.	האם מערכת ה-CRM הנה מערכת של הספק או של משרד הבריאות?	1.7	6.
למשרד הבריאות אין נתוני אמת על כל מרכיבי השירות הטלפוני לגמילה מעישון. ככלל, פרוטוקול טיפול מלא נמשך כ-6 שיחות הנמשכות כ-15 דקות, למעט השיחה הראשונה (intake) הנמשכת זמן כפול.	לחברה ניסיון רב בהקמת מוקדים והתאמת מצבת הנציגים במוקד אל מול כמות הפניות הנכנסות/ יוצאות. מצבת הנציגים, אורכי השיחות ויעדי זמני המתנה משתנים ממוקד למוקד. לצורך הערכת המצבת הנדרשת יש צורך בנתונים בסיסיים של	1.11	7.

	כמות פניות, אורכי שיחה וכדומה. נשמח באם אפשר לקבל את הנתונים בכדי להציג לכם את ההצעה הטובה ביותר.		
8.	נא תיקונכם, בסעיף נפלה טעות סופר בהפניה לס' 4.1 הכוונה היא לס' 3.1.	נספח א'- מפרט סעי' 2.1.1	אכן נפלה טעות
9.	נבקש הבהרה לגבי היקפי פעילות צפויים, כמות שיחות ברמה חודשית/יומית?	כללי	בשלב זה טרם נקבעה התפוקה הנדרשת, אנו מבקשים לקבל מידע לחלופות/דרישות שונות: א. יכולת לספק מענה ל-50,000 פניות בשנה בסה"כ (כולל מתן מידע, הכוונה, מעקב ותמיכה בנגמלים, ליווי נגמלים, טיפול על פי פרוטוקול גמילה מלא, חלקי ו/או חד פעמי). ב. שירותי גמילה בלבד ל-20 אלף משתתפים. ג. שירותי גמילה בלבד ל-40 אלף משתתפים. ד. שירותי מידע ליווי ותמיכה ל-20 אלף פניות בנוסף ל-20 אלף פרוטוקולי גמילה. ה. שירותי מידע ליווי ותמיכה ל-20 אלף פניות בנוסף ל-40 אלף פרוטוקולי גמילה.
10.	נבקש להבהיר מהי כמות הנציגים הנדרשת לפעילות?	כללי	אין לנו ניסיון לצורך קביעה כזו. להערכתנו מוקד של 15 יועצים, חמישה ימים בשבוע, כ-8 שעות ביום, יכול לספק מענה בגמילה מעישון לכ-40 אלף איש בשנה.
11.	האם קיים כיום מוקד כזה? ואם כן מהם נתוני המוקד – כמות עמדות, נציגים, ערוצי פנייה וכדומה.	כללי	יש שני מוקדים טלפוניים לגמילה מעישון, אחד בקופ"ח כללית ואחד במכבי, תפוקתם המשותפת נכון לשנת 2016 היתה כ-3,500 איש בשנה.
12.	"עבוד לפי פרוטוקולים קיימים" – לא ברור, האם הכוונה טלפוניים אחרים בעולם.	נספח א סעיף 1.6	הכוונה לפרוטוקול טיפולי מקובל כפי שקיים בקופות החולים או במוקדים טלפוניים אחרים בעולם.



	לפרוטוקולים טכנולוגיים?		
מערכת CRM של ספק השירות, לניהול וליווי ותיעוד של מהלך הטיפול בגמילה מעישון.	האם מדובר במערכת CRM של הלקוח או של הספק?	נספח א סעיף 1.7	13.
א. גישה של היועץ הטלפוני לנתונים קריטיים לנושא הגמילה מהתיק הרפואי ב. יכולת להעביר דיווח לרופא המשפחה או ישירות לתיק הרפואי.	נבקש לקבל פירוט אודות הממשקים המבוקשים למערכות קופות החולים ומשרד הבריאות.	נספח א סעיף 1.7	14.

ב ב ר כ ה ,


עופר לוי
מנהל אגף

העתק: תיק RFI 01/2017