

בקשה לקבלת מידע (RFI) בנושא שירותי משלוח הודעות קוליות ומסרונים (להלן – "הבקשה")

1. כללי

- 1.1. מכבי שירותי בריאות (להלן – "מכבי") מעוניינת לקבל מידע בנושא שירותי משלוח הודעות קוליות, מסרונים (SMS) והודעות WhatsApp (להלן – "השירותים"), כמפורט בבקשה.
- 1.2. את המידע יש למלא על גבי טופס הבקשה המצורף ולשלוח אל יעקב קובי הרוש לדואר אלקטרוני Harush_k@mac.org.il עד **12.3.2023**.
- 1.3. פרסום הבקשה למידע אינו מבטל את זכותה של מכבי להמשיך התקשרויות קודמות בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, עם מציע, ואין בעובדה שמציע התייחס במסגרת בקשה זו על מנת לבטל ו/או לשנות ו/או לגרוע מזכויות מכבי בהתאם להסכמים קודמים עימו, לרבות מימוש אופציות ככל שהן קיימות.
- 1.4. מובהר בזאת כי מטרת הפרסום הינה קבלת מידע ואין לראות בכך כל התחייבות מצידה של מכבי לקיים מו"מ או לבחור ספק כלשהו ו/או להתקשר עם מי מהפונים. מכבי שומרת לעצמה את הזכות לפרסם פנייה נוספת ו/או לפרסם בקשה להצעות מחיר ו/או לא להתקשר בהסכם כלשהו עם מי מהפונים.
- 1.5. בקשה זו אינה בבחינת הזמנה להציע הצעות ואינה חלק מהליכי מכרז, לפיכך אין בה כדי ליצור מחויבות כלשהי כלפי איזה מבין המשיבים לה ואין מכבי מחויבת להתקשר עם מי מבין המשיבים כאמור ו/או לפרסם מכרז בנושא. הבקשה נועדה לקבלת מידע בלבד ובעקבותיה תשקול מכבי את המשך פעולותיה בהתאם לשיקולים מקצועיים וענייניים.
- 1.6. אם יתקיים הליך מכרז בעתיד, תהא מכבי רשאית לשנות או להוסיף תנאים ודרישות מעבר למפורט בבקשה זו – הכול לפי שיקול דעתה המקצועי הבלעדי ובהתאם לצרכיה כפי שיהיו מעת לעת.
- 1.7. מכבי תהא רשאית לעשות שימוש בכל מידע (כולו או חלקו) שיימסר במסגרת תשובה לבקשה לקבלת מידע זו ולמוסר המידע לא תהיינה טענות בדבר זכויות יוצרים מכל מין וסוג שהם.

2. תיאור כללי של הדרישות המקצועיות לנשוא הבקשה:

2.1. כללי

מכבי מעוניינת לקבל מידע עבור מתן שירות אשר יעניק יכולת העברת מסרים למבוטחי מכבי ומבוטחים פוטנציאליים. השירות צריך להינתן באמצעות מערכת ייעודית למתן השירותים הנדרשים לשליחת הודעות קוליות והודעות כתובות, מבוססת SaaS-Software as a service.

המערכת צריכה ליצור קשר עם המבוטח באמצעות הודעות קוליות, מסרונים והודעות WhatsApp עפ"י תרשימי שיחה ולוגיקת שליחה שתאופיין מראש ע"י מכבי. המבוטח יוכל לאשר או לחילופין לא לאשר את קבלת המסר / הגעתו לשירות. למערכת צריכות להיות יכולות דינאמיות וניתנות להתאמות כמפורט בסעיף 2.3 להלן.

2.2. ניסיון ויכולות המציע

2.2.1. למציע ניסיון מוכח בישראל ב-3 השנים האחרונות לפחות, במתן שירותי הודעות קוליות, מסרונים וכל השירותים הכרוכים בכך.

- יש לפרט לגבי הניסיון הקיים ולקוחות עיקריים בארץ ובעולם.

2.2.2. המציע מסוגל לספק בעצמו את שירותי משלוח ההודעות הקוליות ו/או ההודעות הכתובות, כולל אחריות לביצוע ובדיקת איכות הקלטות קוליות (גם אם ביצוע ההקלטות בפועל לא יבוצע באמצעותו באופן ישיר).

2.2.3. המציע מסוגל לספק בעצמו/ או באמצעות מי מטעמו שירותי משלוח הודעות WhatsApp.

- יש לפרט את אופן ודרך מימוש משלוח הודעות WhatsApp.

2.2.4. המציע מספק שירותי תמיכה שירותי התמיכה בטלפון ובמייל.

- יש לפרט את שעות פעילות מוקד התמיכה, והיערכות לתמיכה שלא בשעות הפעילות.
- יש לפרט זמני תגובה לטיפול בתקלות.

2.3. יכולות המערכת

2.3.1. משלוח הודעות קוליות לחברי מכבי ע"י קו תקשורת ייעודי באיכות ויציבות גבוהה, ולא דרך רשת האינטרנט

2.3.2. מאפשרת משלוח הודעות קוליות/ מסרונים בהיקף של כ-2 מיליון הודעות בפרק זמן של עד 5 שעות.

2.3.3. יכולת עמידות בעומסי פעילות גדולים - סדר גודל של 200,000 הודעות קוליות ביום לפחות, בקצב גבוה הכולל זמן תגובה של 10 שניות לכל היותר, עם יכולת גידול תשתיתי קל, נגיש ומהיר לשימוש

2.3.4. יכולת לביצוע הקלטות לטובת הודעות קוליות בקול אדם טבעי ולא מסונטז.

2.3.5. יכולת הרכבת הודעות ממלל קבוע + פרמטרים ייחודיים להודעה עצמה, כולל שילוב מילים ומספרים ההקלטה.

2.3.6. יכולת יצירת הקלטה רציפה, כולל הטעמה נכונה, התייחסות לניקוד, ריווח בין מילים, קצב מתאים.

2.3.7. יכולת הקלטה והרכבת הודעות בשפות הבאות, כמפורט סעיפים 2.3.5 ו-2.3.6 :

- עברית

- אנגלית
- ערבית
- רוסית
- צרפתית

2.3.8. יכולת להוספת הקלטות בשפות נוספות לאלו המפורטות בסעיף 2.3.7 לעיל, ככל הנדרש ע"י מכבי על כל המשתמע מכך לרבות ביצוע מלוא ההיערכות הנדרשת כולל הקלטות ישירות, הקצאת קריין, הקלטות מאגרי מידע מתאימים (כתובות, מכונים ועוד).

2.3.9. יכולת העברת מידע דו כיוונית בפורמטים של טקסט, HTTP ו-JSON

2.3.10. יכולת העברת קבצים בתדירות גבוהה (כל 5 דקות)

2.3.11. יכולת קלט Web Services מכל מערכת חיצונית אחרת

2.3.12. יכולת התחברות לשירות REST API.

2.3.13. יכולות ניטור ובקרה מובנים, הכוללים לוגים והתראות.

- יש לפרט מהם כלי הניטור והבקרה במערכת, סוגי ניטורים ובקורות מובנים וגמישות בהוספת ניטורים חדשים

2.3.14. הפקת דו"חות אודות הפעילות, מושא בקשה זו, וניתוחם.

- יש לפרט מהם כלי הניתוח והפקת הדו"חות, סוגי הדו"חות המובנים כיום במערכת ויכולת הוספת דו"חות חדשים לפי צורך.

2.3.15. כוללת ממשק ניהול למשתמש, המאפשר התחברות עצמאית מרחוק ללא תלות במציע, עבור מורשים ממכבי לטובת צפייה בנתונים ושליפת מידע, לרבות הדו"חות כנדרש בסעיף 2.3.14 לעיל.

- יש לפרט מה יכולות הממשק ואלו פעולות מאפשר למשתמש מכבי.

3. טופס הבקשה :

3.2. התאגיד המציע: _____.

3.3. שם היצרן: _____.

3.4. ותק במתן השירות/ שירותים כמתואר לעיל בארץ/ בעולם: _____.

3.5. מידע רלבנטי נוסף: _____.

3.6. לקוחות מרכזיים:

לקוח	ארץ	ותק הבקשה הלקוח	נשוא אצל	איש קשר	טלפון

3.7. הערכת מחירים

שם השירות	אומדן כמות לשנה	הערכת מחיר	מטבע
<u>הודעה קולית</u>	27,000,000		
<u>מסרון SMS</u>	15,000,000		
<u>הודעת WhatsApp</u>	15,000,000		

3.8. הערות:

- האומדן הינו הערכה בלבד. מכבי אינה מחויבת לכמות האומדן או לכמות כלשהיא.
- המחירים אינם כוללים מע"מ

3.9. מסמכים שיש לצרף לבקשה:

- כל מידע רלוונטי להוכחת פרק מס' 2 על סעיפיו השונים.