

בקשה לקבלת מידע (RFI) בנושא תרגום שפות סימולטני טלפוני (להלן – "הבקשה")

1. בללי

- 1.1. מכבי שירותי בריאות (להלן – "מכבי") מעוניינת לקבל מידע בנושא תרגום שפות סימולטני טלפוני (להלן – "המוצרים ו/או השירותים"), כמפורט בבקשה.
- 1.2. את המידע יש למלא על גבי טופס הבקשה המצורף ולשלוח אל דנה שרשוב לדואר אלקטרוני sharasho_d@mac.org.il עד 01/06/2025.
- 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 הדרישות לנשוא הבקשה:

2.1. כללי

2.1.1. השירות המבוקש יינתן על ידי מתורגמנים דוברי עברית ודוברי לפחות שפה זרה נוספת אחת ברמת שפת אם (מבין השפות המפורטות בסעיף 2.2.2 להלן) לפי המפורט בדרישות מטה

2.1.2. למכבי תינתן גישה On-line להאזנה לשיחות / הקלטות שיוקלטו במסגרת תוקף התקשרות זו באמצעות כתובת URL ייעודית.

2.1.3. השירות יינתן לנציגי שירות / ספק שירות / רופא / מטפל, ובין השאר רופאים, מטפלים נוספים ממקצועות הבריאות בתחום הסייעוד, פיזיותרפיה, תזונאים, מרפאים בעיסוק, עובדים סוציאליים, רוקחים, טכנאי רנטגן, מכונים הנותנים שירות לחברי מכבי, מזכירות רפואיות או מזכירות במרכזים רפואיים / מרפאות מכבי, מוקדי חירום רפואיים (להלן "הפונה" / "הפונים"), בין אם החבר ו/או מי מטעמו נמצא במרכז רפואי / במרפאה / במכון, ובין אם לאו. במקרה שהחבר אינו נמצא במרכז רפואי / מרפאה, הפניה אל החבר תעשה טלפונית, באמצעות שיחת ועידה.

2.1.4. תהליך השירות:

2.1.4.1. הפונה יתקשר למספר טלפון ייעודי לקבלת השירות.

2.1.4.2. במענה לשיחת הטלפון (IVR), הפונה יכול לבחור בניתוב השירות לשפה המבוקשת על ידו מבין שפות התרגום השונות באמצעות נתב שיחות.

2.1.4.3. המתורגמן בשפה המבוקשת יקבל מהפונה מספר פרטים (שם הפונה, ס'בת הפניה, עיר/ מרחב ממנה פונה, מקצוע הפונה). במהלך הפנייה לא יינתנו ולא יילקחו פרטים אישיים על החבר המטופל.

2.1.4.4. הפונה יכול להעביר את השיחה למצב רמקול כך שהחבר יצטרף לשיחה ויהיה שותף לה או שהמתורגמן יתקשר לטלפון נוסף (קווי או נייד) כדי לצרף את החבר לשיחה (שיחת ועידה).

2.1.4.5. המתורגמן, בתחילת השיחה עם החבר, יסביר לחבר, בשפתו, את תהליך התרגום ויבקש את רשותו לספק את השירות.

2.1.4.6. בכפוף ובתנאי לכך שהחבר נתן את הסכמתו לקבלת השירות באמצעות המתורגמן בתחילת השיחה, יינתן השירות ותקיים שיחה משולשת בה כל משפט שייאמר על ידי הפונה או על ידי החבר יתורגמו על ידי המתורגמן לשפה הזרה או לשפת העברית, בהתאמה. דברי הפונה או החבר, יתורגמו על ידי המתורגמן לשפה הזרה או לשפת העברית, בהתאמה.

2.2. דרישות מקצועיות:

2.2.1. מקום מתן השירות ע"י המתורגמן - חובה להקפיד על סביבת עבודה ללא רעשי רקע במקום עבודה נייח ושאינו ציבורי, לרבות בבית העובד.

2.2.2. מתן שירות צפוי בשפות הבאות לפי הפילוח המוערך הבא: בממוצע 1300 שיחות לחודש

2.2.2.1. 90% שיחות ברוסית

2.2.2.2. 4.5% שיחות בצרפתית

2.2.2.3. 1.5% שיחות בערבית.

2.2.2.4. 1% שיחות באנגלית

2.2.2.5. 1% שיחות באמהרית

2.2.2.6. 1% שיחות בספרדית

1.1.1. 1% שפות נוספות*

*שפות נוספות בהתאם לצורך ובתיאום מוקדם מול הספק הזוכה.

2.2.3. מועדי מתן השירות (מכבי שומרת לעצמה את הזכות לעדכן מועדים בהמשך)

ממוצע חודשי (הערכה)	שבת וחג	שישי	א-ה	
1300		08:00-13:00	08:00-20:00	שירותים רפואיים
120	09:00-13:00	09:00-22:30	08:00-22:30	מוקדים

2.2.4. משך זמן ההמתנה למענה אנושי לפניה של הפונה אל המתורגמן, לכל שיחה, לא יעלה על 60 שניות (ראה פירוט בהמשך).

2.2.5. זמן שיחה ממוצע כיום הינו כ- 9 דקות, זמן חציוני הינו כ- 6 דקות. כ-85% מהשיחות מתבצעות בימים א'-ה' בין השעות 8:00-17:00. משכן של כ-10% מהשיחות הינו מעל ל-20 דקות, משכן של כ-5% מכלל השיחות הינו מעל ל-30 דקות. נתונים אלו אינם משקפים את התפלגות זמן השיחות במוקדי השירות שיצטרפו לשירותי התרגום לאחר יישום תוצאות מכרז זה. מובהר כי נתון זה מבטא הערכה על בסיס דוחות שוטפים נכון למועד פרסום מכרז זה, ומכבי אינה מתחייבת לכך. כמו כן,

2.2.6. תיעוד: הזוכה יקליט באופן קבוע ושוטף את כל השיחות המתקיימות בעת מתן השירות (שיחות: פונה- מתורגמן- מטופל). המערכת של הזוכה תכלול את כל הנדרש בכדי להקליט, לאחסן ולאחזר את כל השיחות (100% מהשיחות). הספק הזוכה ישמור הקלטה של כל שיחה אצלו לתקופה של לפחות 7 שנים מיום ההקלטה של כל שיחה. מכבי תקבל

מהספק הזוכה, בכל עת שתפנה אליו, את ההקלטות לפי דרישה בכתב או באמצעות גישה On-line, בכל תקופת ההתקשרות ועד 7 שנים מיום ההקלטה של כל שיחה.

2.2.7. דוחות: יוגשו מידי חודש, עד 10 ימים לאחר תום החודש על גבי קובץ אקסל

2.3. הכשרת המתורגמנים:

2.3.1. באחריות הספק הזוכה לוודא שהמתורגמן שולט בעברית ובשפת התרגום ברמת שפת אם.

2.3.2. באחריות הספק הזוכה לוודא את רמת מקצועית של כל מתורגמן מטעמו בתרגום שיחות סימולטני בטלפון לפני תחילת עבודתו אצל הזוכה.

2.3.3. הספק הזוכה מתחייב לבצע מבדקי כשירות לכל מתורגמן מטעמו בתאום עם מכבי, וכן יבצע פעילויות הכוללות ריענון מקצועי והשתלמויות מקצועיות לכל מתורגמן באופן תדיר ושוטף, ובכל מקרה לפחות אחת לשנה קלנדרית. זאת, על-מנת לשמר ולשפר את רמת המקצועיות והשירות שהוא נדרש לספק על פי מכרז זה

2.3.4. במסגרת מבדקי הכשירות כל אחד מהמתורגמנים יקבל ציון הערכה כוללת ומפורטת אודות תפקודו, ביצועיו ועמידתו ביעדים שהוצבו לו למכבי נשמרת הזכות לבצע הערכה באופן עצמאי, בלתי תלוי, ע"י שיחות בקרה והאזנה לשיחות מוקלטות. מכבי תהא רשאית, בכל עת, לדרוש מהספק הפסקת עבודתו מול מכבי של מי מהמתורגמנים מטעמו והחלפתו במתורגמן אחר לפי החלטתה והזוכה יפעל בהתאם.

2.3.5. הספק הזוכה יעביר אחת ל 3 חודשים (אחת לרבעון) לנציג מכבי דו"ח מפורט כולל מגמות עם תוצאות המבדקים כאמור לעיל.

3. טופס הבקשה:

3.1. הספק המציע: _____.

3.2. לקוחות מרכזיים:

לקוח	ארץ	ותק הבקשה הלקוח	נשוא אצל	איש קשר	טלפון

3.3. הערכת מחירים

שירותים רפואיים	08:00-20:00	08:00-13:00		1300	
מוקדים	08:00-22:30	09:00-22:30	09:00-13:00	120	

3.4. הערות:

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