

**בקשה לקבלת מידע (RFI) לתמיכה שוטפת בתחום כתיבת אט - מיקרוקופי
למחלקת הדיגיטל של מכבי שירותי בריאות (להלן – "הבקשה")**

1. כללי

1.1. מכבי שירותי בריאות (להלן – "מכבי") מעוניינת לקבל מידע בנושא תמיכה שוטפת בתחום כתיבת אט - מיקרוקופי למחלקת הדיגיטל של מכבי שירותי בריאות (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 16/11/2025.

1.3. שאלות מקצועיות ניתן להפנות אל מיכל יהודאי במייל yehudai_m@mac.org.il

1.4. 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.

1.5. 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.

1.6. 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.

1.7. 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.

1.8. מכבי תהא רשאית לעשות שימוש בכל מידע (כולו או חלקו) שיימסר במסגרת תשובה לבקשה לקבלת מידע זו ולמסר המידע לא תהיינה טענות בדבר זכויות יוצרים מכל מין וסוג שהם.

1. מפרט

1.1 דרישות מהספק:

- 1.1.1 העבודה תבוצע על ידי כותבי UX מיקרוקופי מקצועיים בלבד. עיסוקם המרכזי והבלעדי הוא כתיבת מיקרוקופי לממשקים דיגיטליים - בדגש על אפליקציות, אתרים וממשקי שירות עצמי לאחר הזדהות. לכל הצוות נדרשת הכשרה מקצועית וניסיון מוכח בכתיבת מיקרוקופי וכן ניסיון מעשי רלוונטי בתחום חוויית המשתמש (UX) לרבות עבודה שוטפת עם צוותי מוצר, עיצוב ופיתוח. לא יתקבלו מועמדים מתחומים אחרים של כתיבה כמו כותבי קופי, עורכים לשוניים, מעצבים או תחומים סמוכים - גם אם יש להם ניסיון חלקי בכתיבה או בעולמות UX.
- 1.1.2 לספק והצוות המוצע ניסיון בכתיבת ux - מיקרוקופי לכל סוגי המוצרים הדיגיטליים. העבודה כוללת מוצרים שפונים ללקוחות קצה ולפנים ארגוניים, B2C, B2B. הניסיון כולל אפליקציות, אתרים, דפי נחיתה, טפסים, שירות עצמי, מערכות מורכבות ומקצועיות, איקומרס, קיוסקים, צ'אטבוטים, בוטים ודשבורדים. חובה על הספק להציג ניסיון של לפחות חמישה לקוחות מרובי מוצרים וממשקים לשירות עצמי.
- 1.1.3 ניסיון מתודולוגי מעשי בכל שלבי בכתיבת ux - מיקרוקופי: אפיון שפה, קבלת החלטות טרמינולוגיות, ניסוח מסמכי פורמטים, כתיבת מיקרוקופי ותוכן נלווה, הדרכה והטמעת חוקי כתיבה והחלטות כתיבה ארגוניות, וליווי תהליכי כתיבה מקצה לקצה עד בדיקת QA לשפה במוצר. על הספק להוכיח השתתפות בלפחות שלושה פרויקטים בשנתיים האחרונות.
- 1.1.4 ניסיון מקצועי בכתיבת UX מיקרוקופי למוצרים ושירותים דיגיטליים בתחום הבריאות ו/או במגזר הציבורי, בדגש על ממשקי שירות עצמי (B2C). ההיקף הנדרש: מוצרים עם תנועת שימוש של למעלה ממיליון כניסות חודשיות ובהיקף כספי של לפחות חצי מיליון ש"ח, בשנתיים האחרונות.
- 1.1.5 ניסיון במתן שירותי תמיכה מוצרית שוטפת ומתמשכת בכתיבת UX מיקרוקופי עבור לפחות חמישה ארגונים גדולים או גופים ציבוריים בסדר גודל של מכבי, במהלך השנתיים האחרונות. הניסיון צריך לכלול עבודה כחלק מתהליכי פיתוח, תחזוקה ושדרוג של מוצרים דיגיטליים פעילים (לא פרויקטים חד-פעמיים).
- 1.1.6 לספק יכולת לספק תמיכה מוצרית שוטפת (לא פרויקטלית) באמצעות צוות של לפחות חמישה כותבי מיקרוקופי מומחים, בעלי ניסיון של לפחות חמש שנים בתחום. כל חברי הצוות יהיו מועסקים ישירות על ידי הספק (לא פרילנסרים, קבלני משנה או גורמים חיצוניים), ויעמדו בזמינות מיידית ובהתאמה לצורכי הארגון.

1.1.7. עבודה שוטפת עם מערכות אפיון ועיצוב ממשק משתמש – sketch, figma, כמו גם שימוש תוכנות קלוריציה מרחוק.

1.1.8. דרישות הכרחיות מצוות המיקרוקופי

- נדרשת יכולת תקשורת בינאישית גבוהה.
- במסגרת תפקידם, הכותבים יידרשו להיפגש עם גורמים שונים באגף כמו: מעצבים, מנהלי מוצר, אנשי שיווק, לקוחות עסקיים בארגון, מנתחי מערכות, מומחי יישום, ראשי צוותים, מפתחים וכו' על מנת לאסוף מידע לטובת הכתיבה.
- עבודה בכפוף למנהל הסטודיו.
- יכולת התחברות מרחוק באמצעות ZOOM, Microsoft Teams

2. מהות השירות:

2.1. מהות התפקיד:

- 2.1.1. כתיבה, ליווי ויעוץ בתחום המיקרוקופי ותחומי כתיבה האחרים למוצרים הדיגיטליים של מכבי מעת לעת ולפי צרכיה של מכבי.
- 2.1.2. הנגשת שפה מקצועית, רפואית ומנהלתית-פנימית לשפה שתתאים לציבור הרחב ותהיה מובנת וברורה לכל קבוצות האוכלוסייה.
- 2.1.3. תרגום הצרכים העסקיים של הארגון לכתיבה שמסלימה את חווית המשתמש לברורה ולאפקטיבית.
- 2.1.4. סיוע והנחיה לביצוע פעולות בדיגיטל באופן עצמאי.
- 2.1.5. שיפור ההנעה לפעולה והרתימה של הקוראים והקוראות.
- 2.1.6. התאמת הטקסט לכל המגדרים.
- 2.1.7. כתיבה לפי אפיון השפה של מכבי.
- 2.1.8. ליווי המחלקה במהלכים ופרויקטים.
- 2.1.9. מעת לעת עדכון אפיון השפה ומוצרי המיקרוקופי שיתאימו לצרכי הארגון ושינויים בעולמות הדיגיטל ובסביבה התחרותית.

2.2. דרישות מקצועיות:

2.2.1. הכרות עם עולם התוכן

- הבנת והכרת עולם הבריאות על רגישויותיו, הכרות עם רגולציה.
- ניסיון בכתיבה לפי אפיון שפה בעולם הבריאות
- ניסיון בעריכה, פישוט והנגשה של תוכן מקצועי, מנהלתי ומשפטי בעולם הרפואה
- ניסיון בכתיבת UX לארגונים במגזר הציבורי
- ניסיון בכתיבה לארגונים מוטי רגולציה
- ניסיון בכתיבה לארגונים עם מיליוני משתמשים, הפונים לציבור הרחב בישראל על כל גווניו
- ניסיון מתן שירותים לקהל לקוחות רחב, כולל מוצרים מעל מיליון משתמשים.

2.2.2. מומחיות בכתיבת מיקרוקופי – כתיבת UX

- ניסיון בהובלת פרויקטים ובליוי מלא של כל תהליך של כתיבת מיקרוקופי, החל מכתיבת אפיון שפה, כתיבת מיקרוקופי, מחקר שוק ומשתמשים, ועד הטעמת המוצר סופי, ביצוע QA טקסטואלי.
- מומחיות ביעוץ ובניית אסטרטגיית כתיבת מיקרוקופי ואפיון שפה, בניית road map למוצר.
- מומחיות בתחום חווית המשתמש והמיקרוקופי - לדעת מה הסטנדרט העדכני בתחום, מה חדש ומה הטרנדים המובילים.
- מומחיות לכתיבה לכל סוגי הממשקים בדגש על ממשקים מאובטחים בשירות עצמי לאחר הזדהות: ממשקי דסק טופ ומובייל (web מותאם ואפליקציות), מערכות מורכבות, דשבורדים, טפסים, שירות עצמי, מערכות מקצועיות, איקומרס, קיוסקים, צ'אטבוטים, סרטונים, דפי נחיתה, ניוזלטרים, מסרונים, פודקאסטים, Voice
- מיקרוקופי לכל סוגי המוצרים הדיגיטליים שפונים ללקוחות קצה ופנים ארגוניים, b2c, b2b
- מומחיות בלוקליזציה עם אפשרות כתיבה באנגלית.
- ניסיון עשיר בעבודה צמודה והתנהלות נכונה עם מנהלי מוצר, צוותי פיתוח ומערכות מידע.
- ניסיון כתיבה לכל סוגי הקהלים, מגוונים מבחינה מגדרית, תרבותית, מגזרית, דמוגרפית.
- צוות עובדים מומחה, שזמין ליצירת לפתרונות מהירים בעבודה השוטפת ולמענה מיידי תוך יום עסקים.
- ידע במתודולוגיות אפיון חווית משתמש, פרקטיקות מומלצות, קונבנציות ובמתודולוגיות בתחום ה- ui ux

2.2.3. מיקרוקופי – כתיבת UX

- כתיבת מיקרוקופי
- קביעת מסמך טרמינולוגיה למונחים וביטויים של מכבי ומחלקת הדיגיטל ולמחלקת התקשורת הישירה + תחזוקה שוטפת
- בניית מסמך פורמטים קבועים לכתיבה רציפה ואחידה לכל המוצרים של מחלקת הדיגיטל, מחלקת תקשורת ישירה ומכבי + תחזוקה שוטפת
- בניה ותחזוקה של הודעות, מסרים ורכיבי טקסט קבועים ב Design system

2.2.4. אפיון שפה - מחקר כתיבת UX וגיבוש אסטרטגיית כתיבה

- ניתוח המוצרים הקיימים
- מחקר בנצ'מרק - שוק ומתחרים
- טרנדים ומגמות שוק
- מחקר וראיונות משתמשים: ראיונות עם בעלי עניין, ראיונות עם משתמשים קיימים ופוטנציאליים, סקרים, שאלונים
- מחקר מקורות מידע: ספרות מחקר, אמצעי התקשורת, אתרים, רשתות חברתיות
- בניית פרסונות
- כתיבת אפיון שפה

2.2.5. כלים ופלטפורמות

- Figma
- Sketch
- Invision
- Power point
- Microsoft 365
- Zoom
- Teams

2.2.6. יתרונות

- ניסיון בהובלת סדנאות וקורסים בתחום, והדרכת כותבים ומעצבים בתחום.
- ניסיון מוכח בליווי והטמעת תוצרי מיקרוקופי על כל צורותיו בארגונים גדולים.
- ניסיון קודם בעבודה שוטפת על מוצרי מכבי וכתיבה בתחום הרפואה.
- ניסיון מוכח בשימוש בכלי ש AI בבניית Figma i Design System
- תעודה בעריכת לשון
- תעודה באפיון UX
- מומחיות לכתיבת ותרגום אפליקציות לשפות מגוונות: אנגלית, ערבית, רוסית

3. טופס הבקשה :

3.1. הספק המציע: _____.

3.2. מידע רלבנטי נוסף: _____.

3.3. לקוחות מרכזיים:

לקוח	ארץ	ותק הבקשה הלקוח	נשוא אצל	איש קשר	טלפון

3.4. הערכת מחירים

עלות שעת עבודה _____ ש"ח לפני מע"מ של המציע

3.5. נתונים לבחינת ההצעה

- יש למלא את הטבלה מטה במלואה
- לצורך תיק עבודות מוכן מיקרוקופי בלבד, המדגים את העמידה בדרישות מקצה לקצה. על תיק העבודות לכלול דוגמאות מפורטות, תרחישים ומקרי בוחן שמדגימים את השיפור בממשק בעזרת כתיבה (לפני ואחרי).
- לפחות 5 קו"ח של הצוות המוצע.

תיאור	דרישה	הוכחות נדרשות	פירוט הספק + דוגמאות
כתיבת UX מיקרוקופי מקצועית	העבודה תבוצע על ידי כותבי UX מיקרוקופי מקצועיים בלבד, שזו מומחיותם. עיסוקם המרכזי והבלעדי הוא כתיבת מיקרוקופי לממשקים דיגיטליים, בדגש אפליקציות ושירות עצמי	תיק עבודות מפורט בתחום המיקרוקופי המדגים יכולות ועמידה בדרישות מקצה לקצה: 1. דוגמאות מפורטות, תרחישים ומקרי בוחן (לפני ואחרי) 2. קו"ח 3. תעודות / קורסים מוכרים	
מגוון מוצרים	ניסיון בכתיבת UX מיקרוקופי לכל סוגי המוצרים הדיגיטליים (B2C, B2B), כולל ממשקי שירות עצמי לאחר הזדהות	רשימת 5 לקוחות מרובי מוצרים וממשקים לשירות עצמי: כולל פירוט מוצרים ודוגמאות	
ניסיון מוכח בליווי ארגונים מקצה לקצה	ניסיון מתודולוגי בכל שלבי כתיבת UX מיקרוקופי, כולל הדרכה והטמעת חוקי כתיבה והחלטות כתיבה ארגוניות, ליווי תהליכים עד בדיקת QA	רשימת 3 פרויקטים בשנתיים האחרונות: כולל דוגמאות מסמכים, קווים מנחים לכתיבה, סדנאות שהועברו, דוחות QA	
תחום פעילות והכרות עם עולם התוכן, בארגונים דומים בתוכן ובהיקף פעילות	ניסיון במוצרים דיגיטליים בתחום הבריאות ו/או מגזר ציבורי, בדגש על ממשקי שירות עצמי. מוצרים עם תנועת שימוש של למעלה ממיליון כניסות חודשיות ובהיקף כספי של לפחות חצי מיליון ש"ח, בשנתיים האחרונות.	רשימת לקוחות מהשנתיים האחרונות: כולל פרטי קשר, היקף פעילות, ותק ומגוון מוצרים כולל דוגמאות ומקרי בוחן	

	רשימת 5 לקוחות בשנתיים האחרונות: כולל פרטי קשר, היקף פעילות, ותק ומגוון מוצרים	ניסיון במתן שירותי תמיכה שוטפת ומתמשכת עבור $5 \leq$ ארגונים גדולים / ציבוריים, כחלק מתהליכי פיתוח פעילים	תמיכה מוצרית שוטפת בארגונים דומים בתוכן ובהיקף פעילות
	1. רשימת צוות עובדי החברה כולל זמינות 5 קו"ח של 2. כותבים, כולל ניסיון מקצועי ואקדמי	יכולת לספק תמיכה שוטפת בצוות של $5 \leq$ כותבי מיקרוקופי מומחים, ניסיון $5 \leq$ שנים, זמינות מיידית.	הצוות המוצע