

לתקשורת עם מבטחים באמצעות מערכת וידאו צ'אט

1. הקדמה

המוסד לביטוח לאומי (להלן: "המוסד" ו/או "ביטוח לאומי") ועובדיו מתמודדים בימים אלו, עם אתגר לאומי מורכב של מתן שירות למבטחים בצל משבר הקורונה. לאור הנחיות משרד הבריאות נבצר מהמוסד לקיים ועדות רפואיות בנוכחות המבטחים, וכן נבצר ממנו לקיים ביקורי בית אצל מבטחים שהינם קשישים סיעודיים והערכת כושר עבודה למי שעובר ועדה רפואית. מצב זה פוגע בשירות הניתן למבטחים. משאבים רבים במוסד מופנים להתמודדות עם מאות אלפי בקשות לדמי אבטלה ופניות שונות של הציבור בנושאים של אבטלה ואחרים. כתוצאה משינוי סדרי העדיפות והפניית משאבים לתשלום גמלאות למובטלים ולמתן מענקים לאוכלוסיות שונות, תהליכי השרות השוטפים אינם מתנהלים כשגרה, ופניות רבות של מבטחים הזקוקים לשירותי וועדות כמפורט לעיל, מושהות ואינן מטופלות.

על מנת לשמור על רציפות טיפולית למבטחים בתקופה זו, ולמנוע פגיעה חמורה בשירות לזכאים המבטחים על פי החוק, ביטוח לאומי נדרש להקים במהירות פתרון מערכתי שאינו קיים היום, במיוחד במצב בו לא ניתן לקבל החלטה על בסיס מסמכים בלבד (כדוגמת מסמכים רפואיים), אלא נדרשת נוכחות של המבטח בוועדה: כגון מתן שירות בוועדות (בפרט ועדת ערר הנדרשת על פי חוק להתקיים בנוכחות המבטח) שיקום וסיעוד.

2. בקשה להצעות

על מנת לשמור על רצף טיפולי ושירותי בתקופה בה מבטח אינו יכול להגיע לסניפי ביטוח לאומי, ונציגי ביטוח לאומי מנועים להגיע לבית המבטח, ביטוח לאומי החליט להקים מערכת של תקשורת דיגיטלית עם המבטח. מערכת זו אמורה לאפשר לעובדי ביטוח לאומי/לרופאים/ לאחיות מעריכות לתקשר בצורה דיגיטלית (וידאו צ'אט וערוצים נוספים) עם המבטחים, כך שניתן יהיה לראותם, לנהל עימם דיאלוג ולהתרשם מתפקודם. לצורך זה ביטוח לאומי מפרסם פניה פומבית זו לחברות שיעמדו בתנאים שלהלן, להגיש למוסד הצעות מחיר להקמת מערכת וידאו צ'אט לתקשורת עם מבטחים וכן לתפעולה השוטף. ההתקשרות הנדרשת בדחיפות.

3. תהליך

3.1 על המציע להציג את יכולות המערכת תוך התייחסות לכל הדרישות המפורטות בסעיף 4 להלן. יובהר כי על המערכת שיציג המציע לעמוד בכל הדרישות שיוגדרו להלן דרישות סף. מציע שהמערכת שהציע אינה עומדת באחת או יותר מדרישות הסף – הצעתו לא תידון כלל בידי המוסד.

3.2 על המציע להציע הצעת מחיר על פי הנתונים הקיימים בבקשה. המוסד שומר לעצמו את הזכות לבחור ביותר ממציע אחד ו/או לבחור מציע אחד ומציעים נוספים שיוגדרו ככשירים נוספים ו/או לא לבחור באף הצעה, והכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המוסד ולא תהיה למי מן המציעים כל טענה בקשר לאמור.

- 3.3 על המציע להגיש את הצעתו למוסד לכתובת המייל של איש הקשר שתפורט בסעיף 11 עד ליום ה-5/5/2020 בשעה 12:00. יודגש כי פניות שיגיעו לאחר מועד זה לא ייבחנו כלל.
- 3.4 התקשרות זו הינה עקב תקופת מצב החירום שהונהג במדינה בעקבות התפרצות נגיף הקורונה והיא תהא בתוקף עד 31.12.2020 עם אופציה להארכתה בהתאם לשקול דעתו של המוסד לשתי תקופות נוספות בנות חצי שנה כל אחת.
- 3.5 למוסד זכות להפסיק את ההתקשרות בצורה חד צדדית, בהודעה מוקדמת של 30 יום מראש.
- 3.6 במסגרת הדרישה לעמידה בתנאי סף יידרש המציע להציג הוכחת יכולות (POC). הוכחת היכולות תעשה על חשבון המציע, יובהר כי עמידה בתנאי הסף אינה הוכחת יכולות.
- 3.7 ההצעות שיעמדו בכל תנאי הסף ויוכיחו יכולות (POC) ידורגו על פי המחיר המוצע. ביטוח לאומי ייבחר בהצעה הזולה ביותר אשר תעמוד בכל דרישות הסף שבסעיף 4 להלן. על אף האמור לעיל, המוסד שומר לעצמו את הזכות לנהל משא ומתן על המחיר המוצע עם 3 המציעים שהגישו את ההצעות הזולות ביותר.
- 3.8 ככל שבמסגרת בחינת הוכחת היכולות יתברר למוסד כי נדרשת השקעה כספית נוספת מצד המוסד לטובת שילוב המערכת תשוקלל עלות נוספת כחלק מבחינת הצעת המחיר של המציע.
- 3.9 אופן שקלול הצעת המחיר יעשה כדלקמן: עלות הקמה + עלות חודשית שוטפת * 16 + סך העלות הכספית של ההשקעה הנדרשת מצד המוסד לשילוב המערכת לאורך כל תקופת ההתקשרות כולל האופציות.
- 3.10 למציעים אשר יגישו הצעות לביטוח לאומי, לא תהיה כל טענה משפטית או ו/או עסקית לגבי הליך זה.
- 3.11 איש הקשר מטעם המוסד, לצורך הגשת ההצעות, היא גב' ירונה שלום – מנהלת אגף וועדות רפואיות. ההצעות יוגשו לכתובת המייל הבאה yaronas@nioi.gov.il.
- 3.12 המציע יצרף אישור כי החותם על ההצעה מטעמו הינו בעל זכויות חתימה אצל המציע.
- 3.13 המציע יחתום על כל עמוד בבקשה למענה ועל כל מסמך שיצורף לבקשה זו, בחתימה של מורשה חתימה של החברה, חותמת חברה ותאריך.
- 3.14 המציע מתחייב כי במידה ויזכה, לא יפרסם את עצם ופרטי ההתקשרות, אלא באישור כתוב מראש של המוסד.
- 3.15 יובהר כי הזוכה יידרש להעמיד לטובת המוסד ערבות ביצוע, בנוסח שיועבר אליו ע"י המוסד, בהיקף כספי בסך של חמישה אחוז מגובה ההתקשרות שתאושר איתו וזאת כתנאי לקבלת הזמנת עבודה מהמוסד ותחילת ביצוע העבודה בפועל.
- 3.16 הזוכה יידרש להמציא ביטוח בהתאם לדרישות המוסד, שייקבעו ע"י יועץ הביטוח מטעם המוסד וזאת כתנאי להוצאת הזמנת עבודה.
- 3.17 **נתונים:** הערכתנו היא כי בתקופת התקשרות עם הספק נדרש לקיים כ-15 אלף דיונים בחודש בזמן המשבר כאשר במוצע דיון נמשך כ-15 דקות. יובהר כי נתונים אלה הינם בגדר הערכה בלבד ואינם מחייבים את המוסד.

4. דרישות המערכת

על המציע לענות על הסעיפים בטבלה המצ"ב

<u>הערות המציע</u>	<u>תשובת המציע</u>	<u>דרישות המוסד</u>	
		שם המציע	4.1
		ח.פ.	4.2
		כתובת	4.3
		שם איש קשר וטלפון	4.4
		שם המוצר, פרטים על יצרן המערכת, מתי יצאה לשוק	4.5
		שמות של ממליצים בארגוני רפואה במדינת ישראל	4.6
		ארגוני רפואה בארץ המשתמשים במערכת זו	4.7
		דרישת סף : מערכת טלמדיסין הכוללת לפחות אפשרות לביצוע שיחות ועידה בוידאו, עם ממשק משתמש בעברית. יש לציין אופציה לממשק משתמש בשפות נוספות כגון ערבית, אנגלית, רוסית ואמהרית.	4.8
		דרישת סף : המערכת תכלול רכיב של ניהול מרכזי המאפשר ניטור, שליטה ובקרה של השיחות המבוצעות לרבות: ניהול משתמשים, הגדרת הרשאות, דוחות פעילות תזמון ומעקב, סטטיסטיקות ועוד	4.9
		דרישת סף: אפשרות זימון השיחה בשעה וביום נקובים מראש	4.10

<u>הערות המציע</u>	<u>תשובת המציע</u>	<u>דרישות המוסד</u>	
		דרישת סף: אפשרות של תקשורת מרובה של לפחות 4 משתתפים בו זמנית בשיחה.	4.11
		דרישת סף: שיחה אינה מוגבלת בזמן והמערכת זמינה לשיחות 7X24	4.12
		דרישת סף : אפשרות לשיחת ועידה בטלפון חכם/ טאבלט ומחשב. תמיכה בכל מערכות ההפעלה למפורט מעלה. יש לפרט סוגי טלפונים חכמים, ודפדפני מחשב נתמכים	4.13
		דרישת סף: פירוט שיטת ההתקשרות למבוטחים. כגון האפשרויות לקבלת הלינק לשיחת ועידה (בסמס או מייל). פשטות הפתרון. יש לפרט מה נדרש ממשתמש הקצה על מנת להתחבר ולעבוד מול המערכת	4.14
		דרישות סף: עמידה בדרישות אבטחת מידע של המוסד ובהנחיות אבטחת מידע של מערך הסייבר הלאומי.	4.15
		דרישה יישומית : אופציה להקלטת השיחה, במהלך השיחה במידה ונדרש (לתמחר בנפרד במידה וקיים)	4.16
		דרישה יישומית : התקנת on premise בעדיפות ראשונה. במימוש תצורת ענן - המיקום יהיה בישראל או אירופה.	4.17
		דרישה יישומית : אפשרות לשיתוף מסמכים במערכת בצורה מאובטחת	4.18

כ"ו כ"ס

<u>הערות המציע</u>	<u>תשובת המציע</u>	<u>דרישות המוסד</u>	
		דרישה יישומית: קיום אמצעי זיהוי למשתמש הקצה ולמקבל השירות. פירוט סוג הזיהוי ורמת ההזדהות. עדיפות למימוש הזדהות דו שלבית – 2FA .	4.19
		דרישה יישומית: יש לפרט הדרישות מהמוסד למימוש המערכת בהיבטי IT , אבטחת מידע , וכל דרישה מנדטורית ליישום המערכת וכן מה נדרש ממשתמש הקצה	4.20
		דרישה יישומית: אופציה להקלטת השיחה, במהלך השיחה במידה ונדרש (לתמחר בנפרד במידה וקיים)	4.21
		דרישה יישומית: יש לפרט תכונות נוספות במערכת הכלולות במחיר הבסיס	4.22
		דרישה יישומית: יש לפרט את מתודולוגיית ההטמעה של הכלי	4.23
		דרישה יישומית: יש לפרט לוח זמנים להקמת המערכת , לפרט שלבי מימוש ובדיקות קבלה התחייבות לזמן הקמה מקבלת ההזמנה	4.24
		דרישה יישומית: יש לצרף מסמך עם תכונות המערכת הרלוונטיות לבקשה למענה כולל פירוט של תהליך ההתחברות של היוזם (המוסד) והמבוטח. יש לצרף הדגמה ((DEMO להמחשת אופן השימוש במערכת	4.25
		דרישה יישומית: יש לפרט ממשקי תוכנה לאינטגרציה מאובטחת עם מערכות המוסד והעברת נתונים ביניהן.	4.26

<u>הערות המציע</u>	<u>תשובת המציע</u>	<u>דרישות המוסד</u>	
		דרישה יישומית: אופציה לקבלת אישור והסכמת המבוטח לניהול השיחה והקלטתה במידת הצורך.	4.27

כ"ו, סיון

הצעת מחיר:

עלות בש"ח לא כולל מע"מ	סעיף
	עלות הקמת המערכת (כולל הדרכה והטמעה)
	עלות חודשית שוטפת (מענה ל 15,000 שיחות, הדרכה והטמעה שוטפת)

מובהר כי התעריף לשיחה נוספת מעבר ל-15 אלף שיחות בחודש יחושב כלהלן

עלות חודשית	/	15,000	*	50%	=	עלות שיחה נוספת מעבר ל-15 אלף שיחות בחודש
-------------	---	--------	---	-----	---	---

לתשומת לב המציעים: המציע נדרש להציע סכום עגול וכולל בשקלים חדשים עבור כל אחד מהסעיפים שבהצעת המחיר. לא ישולמו סכומים נוספים מעבר לעלות הכוללת.

התמורה:

תמורת מתן השירותים ישלם המוסד לספק תשלומים כלהלן:

1. עם אישור הגורמים המקצועיים במוסד כי הושלמה ההקמה יעביר המציע חשבונית בגין עלות זו.

2. בתום כל חודש יעביר המציע חשבונית בגין היקפי הביצוע בחודש זה.

מובהר כי המוסד יעביר את התמורה תוך 30 יום מיום אישור הגורם המקצועי במוסד לביצוע כל אחד מהסעיפים המוזכרים לעיל.

חתימת המורשים מצד המציע:

7.10.06