ט"ו כסלו תשפ"ז
25 נובמבר 2026

לכבוד
המציעים במכרז

דוח שאלות הבהרה והערות

הנדון: מכרז מספר 2515/2026 – הפעלת שירותי רווחה לאוכלוסיית להט"ב בסיכון

להלן השאלות ותשובות ההבהרה וכן הערות למכרז תוך הפנייה לסעיף הרלוונטי במסמכי המכרז.

1. התשובות וההערות המובאות להלן מחייבות את כל המציעים, מהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז וגוברות על הנוסח המובא במכרז.
2. אין להסתמך על כל 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. כל הפירושים וההבהרות הינם כמפורט במכתב זה בלבד ובמכתבי הבהרות נוספים שיישלחו מטעם ועדת המכרזים, ככל שיישלחו. מסמך זה ייחשב כחלק מתנאי המכרז, ויחולו עליו כל הוראות המכרז הנוגעות למסמכי המכרז.
3. אין באי התייחסותה של ועדת המכרזים לשאלה כלשהי או להערה כלשהי או לפרט כלשהו בשאלה או הערה, כדי להוות הסכמה להנחותיו של השואל או המעיר, או כדי לשנות בדרך כלשהי את פרשנות תנאי המכרז.
4. ככל שיש במסמך זה הערות, שאלות ותשובות הנוגעות לפרשנות של הדין, אין הן באות במקום ייעוץ משפטי מוסמך, וכל המסתמך עליהן עושה זאת על אחריותו בלבד.
5. יובהר כי אין נוסח השאלות המפורט להלן זהה בהכרח לנוסח בו השתמש השואל וכי לא בהכרח נענתה כל שאלה.
6. אלא אם נאמר אחרת, לכל המונחים והמושגים האמורים במכתב זה תהיה הפרשנות כאמור במסמכי המכרז.

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
.1	אשכול ז'	האם ניתן להפעיל מטפלים עצמאיים בהסכם ולא כשכירים לאחר שעברו את ההכשרות המתאימות בארגון, תחת אחריות הספק?	הספק רשאי להפעיל קבלני משנה, לרבות פרילנסרים, בכפוף לאישור המשרד מראש ובכתב, בהתאם למפורט בסעיף 1.1.9 במכרז. העסקת קבלן המשנה תיעשה בהתאם להוראות סעיף 20 בנספח יח' – הסכם ההתקשרות.
.2	אשכול ז'	אילו הכשרות מוכרות לצורך טיפול זוגי ומשפחתי? האם הכשרות הארגון בנושא מספיקות?	לא ברור לאיזה סעיף מתייחסת השאלה. אם מדובר על סעיפי ההכשרות וההדרכות בסעיף 2.7.4.3 במכרז אז כתוב בפירוש שהדרכה פרטנית תינתן על ידי מטפל בעל תעודת הסמכה \ בתהליך הסמכה של גורם מקצועי להדרכה בתחום הטיפול הזוגי והמשפחתי. הדרכה קבוצתית יכולה להיעשות גם על ידי פסיכולוג מומחה. בנוסף, הצוות יידרש להשתתף בהכשרות וימי

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
			עיון שיארגן המשרד ו/או הספק כמפורט בסעיף 2.7.4.3.6 למכרז. לעניין סעיף זה ייחשבו גם הכשרות של הארגון עצמו. מובהר כי מלבד הכשרות הארגון המשרד רשאי לארגן הכשרות וימי עיון משלו וצוות הקליניקה ישתתף גם בהם. אם מדובר על ההסמכות של אנשי הצוות אז בסעיפי כוח האדם מפורטות הדרישות בנושא.
.3	אשכול ז'	האם ניתן להפעיל ייעוץ באמצעות עו"ד חיצוני בהסכם מסגרת/מכסת שעות ומה דרישות ההכשרה?	לעניין הפעלת עורך דין חיצוני – הספק רשאי להפעיל קבלני משנה, לרבות פרילנסרים, בכפוף לאישור המשרד מראש ובכתב, בהתאם למפורט בסעיף 1.1.9 במכרז. לעניין דרישות ההכשרה – לא נדרשת הכשרה מיוחדת. על היועץ להיות בעל הסמכה כעורך דין.
.4	אשכול ח'	אנחנו מכשירים רבנים ואנשי מפתח שאם יחשפו שמותיהם הם ימנעו מלהשתתף בהכשרות ו/או הם עשויים להיפגע. בין היתר רבנים מוכרים בעלי שם שאנו מכשירים ומפנים אליהם להט"בים ומשפחותיהם באופן סמוי. במידה וייחשפו שמותיהם הם יחדלו מלסייע. האם ניתן להגיש נתוני משתתפים מקודדים / אנונימיים / ראשי תיבות ולהחזיק פרטים מזהים אצל המציע לצורך אימות?	לא ברור לאיזה סעיף מתייחסת השאלה. אין דרישה במכרז להצגת וחשיפת המשתתפים בהכשרות, להפך, בסעיף 2.4.7.3.5 במכרז מודגש שחל חיסיון מלא על התוכנית והמשתתפים בה. אם כוונת השואל הינה על חיסיון מול המשרד אז יובהר כי המשרד הוא האחראי על התוכנית ולכן לא יהיה מולו חיסיון מצד הספק. המשרד ינהג לפי כל הכללים המקובלים על מנת לשמור את פרטי המשתתפים תחת חיסיון.
.5	אשכול ט	האם מענה בערבית נדרש במועד ההצעה או שניתן להציג תוכנית גיוס שתושלם לפני תחילת השירות?	הדברים הנדרשים במועד ההצעה מפורטים בתנאי הסף. יכולת לספק את השירות בפועל נדרשת בתום תקופת ההתארגנות המפורטת בסעיף 1.4.2 במכרז. התוכנית לגיוס עובדים הנדרשת במסגרת תוכנית העבודה המוצעת הינה תוכנית עתידית.
.6	אשכול ט	האם ניתן להפעיל מענה בערבית באמצעות נותן שירות חיצוני תחת אחריות הספק?	ראו מענה לשאלה 1.
.7	סעיף 1.1.3.2.1	עבור 45 מקבלי שירות יש 3 תקני עו"ס של חצי משרה שאמורים לתת מענה לכלל מחוזות המשרד. איך הם אמורים להתחלק כי יש יותר מ3 מחוזות? האם ניתן לאחד תקנים? (משרה וחצי במקום 3 חצאי משרות)	פריסת מקבלי השירות תהיה בהתאם להנחיית הפיקוח המחוזי כמפורט בסעיף 2.4.1.2.1 למכרז. כלומר, החלוקה לא בהכרח תהיה שווה בין המחוזות השונים. בנוסף, תקני העו"ס כוללים תקנים לעבודה פרטנית ותקנים לעבודה קבוצתית. חלוקת המשרות תהיה לפי שיקול דעת הספק ובלבד שכלל השירותים יינתנו בצורה המיטבית.
.8	סעיף 1.1.3.4	האשכולות מוגדרים כשירות לאנשים "על	השירות פתוח לכלל הקשת, כולל אנשים א-

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
		הקשת הטרנסית", ואילו סעיפי אוכלוסיית היעד מתייחסים לאנשים "על הקשת המגדרית". איזו הגדרה מחייבת? נבקש לאשר שהשירות פתוח לכל האנשים על הקשת הטרנסית והמגדרית, לרבות אנשים א-בינאריים, ושלא נדרשת אבחנה רפואית או הליך רפואי כלשהו כתנאי לקבלת השירות.	בינאריים. כל השירותים במרכז, לרבות השירותים לאנשים ונשים על הקשת הטרנסית והמגדרית יינתנו בהתאם להגדרה עצמית של מקבל ומקבלת השירות ואין צורך לספק "הוכחות" לזכאות.
9.	סעיף 1.1.3.4.1	האם אשכול ד' כולל בתוכו גם מענה קבוצתי? ואם כן לאיזו אוכלוסייה? בסעיף כתוב צעירים וצעירות מהחברה הערבית אך מדובר באשכול הרלוונטי לקשת הטרנסית.	אשכול ד' **לא** כולל בתוכו מענה קבוצתי. המענה הקבוצתי לאוכלוסייה זו יינתן במסגרת אשכול ה'. נפלה טעות סופר במכרז, הסעיפים תוקנו.
10.	סעיף 1.1.3.4.1.1	בסעיף 1.1.3.4.1.1 נכתב "20 מקבלי שירות במקביל לכול עובד סוציאלי בכול מחוזות המשרד במצטבר". אפשר להבין זאת כ-20 מקבלי שירות בסך הכול בכל הארץ, או כ-20 מקבלי שירות לכל עובד סוציאלי. בנוסף, לפי סעיף 1.1.7 השירות יינתן "לכל פונה שיפנה לספק", אך התעריף ישולם רק עד המספר המרבי שהמשרד מאשר. א) מהו האומדן הכולל של מקבלי ומקבלות השירות במענה הפרטני ובמנטורינג באשכול ד', ומהו המספר המרבי שצפוי להיות מאושר לפי סעיף 5.1.7 להסכם? ב) כיצד ניתן להגדיל את המספר, ולפי אילו קריטריונים? ג) אם מספר הפונים עולה על המכסה, האם הספק חייב לתת שירות ללא תשלום, או שניתן לנהל רשימת המתנה? ד) האם מענה לפניות ראשוניות של אנשים שבסופו של דבר לא נקלטו בשירות (סעיף 2.4.2.1) נספר לצורך דיווח או תמורה?	א. 20 מקבלי שירות לכל עובד סוציאלי. המילים "בכול מחוזות המשרד במצטבר" מתייחסות למצב בו עובד סוציאלי אחד נותן שירות בכמה מחוזות. ב. השירות יינתן לכול פונה בכפוף לתפוסה ויכולת הספק. לא צפויים להיות היקפים גדולים יותר מהנכתב במכרז. הסעיף נכתב על מנת להסדיר את אופן הפנייה והקבלה לשירות. היקפי השירות מצוינים בסעיף 1.1.3 למכרז. בכל מקרה, למשרד שמורה האופציה להרחיב את ההתקשרות לפי שיקול דעתו הבלעדי בעד 100% מהיקף ההתקשרות, בהתאם לצרכי אוכלוסיית היעד נושא מכרז זה, כמפורט בסעיף 1.1.5 במכרז. ג. ניתן לנהל רשימות המתנה. ד. התמורה תשולם רק עבור מקבלי שירות שהתחילו הליך טיפולי / התערבות. אנשים שפנו פניה ראשונית בלבד ונערכו איתם עד 2 שיחות/פגישות לא ייספרו לעניין התמורה. סעיף 6.1.8 בנספח יח' – הסכם ההתקשרות עודכן בהתאם.
11.	סעיף 1.1.3.4.1.2	סעיף 1.1.3.4.1.2 מגדיר באשכול ד' "6 קבוצות טיפוליות לצעירים וצעירות מהאוכלוסייה הערבית". הנוסח זהה לסעיף 1.1.3.2.2 (אשכול ב'), ונראה שמדובר בטעות העתקה. מנגד, טבלת התקינה (2.7.7.4.1), פירוט התקנים	ראו מענה לשאלה 9

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
		בעמ' 188 ותעריף המענה הקבוצתי (הסכם 5.1.1.1) כוללים מענה קבוצתי באשכול ד', ובכלל זה תקן של מדריך קבוצתי. (א) האם באשכול ד' נדרש מענה קבוצתי? (ב) אם כן, מהי אוכלוסיית היעד שלו, כמה קבוצות נדרשות, והאם הן נפרדות מ-6 הקבוצות של אשכול ה'? (ג) האם המענה הקבוצתי באשכול ד' מחייב כוח אדם נפרד מזה של המענה הפרטני והמנטורינג, ובכלל זה את תקן המדריך הקבוצתי? (ד) אם אין מענה קבוצתי באשכול ד', נבקש לפרסם נוסח מתוקן של כל הסעיפים הנוגעים בדבר, לרבות טבלת התקינה וסעיף התעריפים.	
.12	סעיף 1.1.3.4.2	כמה מפגשים נכללים בליווי? בתקציר כתוב 5–10 מפגשים, ובסעיף 2.2.4 עד 15 מפגשים בחצי שנה, עם אפשרות הארכה.	נפלה טעות סופר במכרז. במסגרת שירות המנטורינג יינתנו עד 10 מפגשים במהלך חצי שנה עם אפשרות להארכה בחמישה מפגשים נוספים בכפוף לאישור הפיקוח מראש ובכתב. סעיף 2.2.4 במכרז תוקן בהתאם.
.13	סעיף 1.1.3.4.2	סעיף 1.1.3.4.2 קובע ליווי של 5 עד 10 מפגשים, ואילו סעיפים 2.2.4 ו-2.4.2.2.1 קובעים עד 15 מפגשים בחצי שנה, עם אפשרות להארכה ב-5 מפגשים. איזה נוסח מחייב? האם נדרש מספר מפגשים מינימלי בחודש כתנאי לתשלום התעריף?	לעניין הנוסח המחייב – ראו מענה לשאלה 12. לעניין מספר המפגשים המינימלי – בשל אופי המענה והצורך אין מינימום חודשי שנדרש לעמוד בו כתנאי לתשלום התעריף.
.14	סעיף 1.2	א. הגדרת "מחוז תל אביב והמרכז" כוללת את המילים "למעט העיר תל אביב", ולא מצאנו הגדרה אחרת שכוללת את העיר. לאיזה מחוז שייכת העיר תל אביב-יפו? האם שירותים וקבוצות שיופעלו בה נספרים לעניין הדרישה לקבוצה אחת לפחות בכל מחוז? ב. באשכול ה' נדרשות 6 קבוצות ב-4 מחוזות. האם פיזור שתי הקבוצות הנוספות נתון לשיקול דעת הספק? ג. לעניין אמת מידה 1.3 באשכולות ד' וה': האם שירות ארצי שניתן באופן מקוון או טלפוני נחשב כשירות בכל	א. לא ניתן להפעיל את השירותים מכוח מכרז זה בעיר תל אביב-יפו. ב. לא, הפיזור בהתאם לשיקול דעת המשרד, הספק יכול להמליץ במידה ורואה צורך. ג. לעניין אופן מתן השירות – לא, רק שירות פיזי ייחשב. הסעיף עודכן בהתאם. לעניין פעילות העיר תל אביב-יפו – כן, פעילות בתל אביב-יפו תיחשב. לעניין הסכום ומספר מקבלי השירות – הם נבחנים במצטבר על פני כל המחוזות.

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
		המחוזות? האם פעילות בעיר תל אביב-יפו נחשבת? האם הסכום (50,000 ₪) ומספר מקבלי השירות (70) בשנה נבחנים במצטבר על פני כל המחוזות, או בכל מחוז בנפרד? סעיפים נוספים הנוגעים לשאלה: 1.1.3.5; 4.2.5 (אמת מידה 1.3).	
.15	סעיף 1.4	א. האם המשרד משלם לספק באשכולות ד' וה' תמורה כלשהי בתקופת ההתארגנות (45 יום), שבה הספק נדרש לגייס כוח אדם ולהצטייד? ב. האם קיים מנגנון של תשלום מינימלי או מימון גישור בחודשים הראשונים, כשמספר מקבלי ומקבלות השירות עדיין נבנה והצוות כבר מועסק במלואו? ג. האם האיסור לקבל מימון מגוף אחר (סעיף 5.2.13 להסכם) חל גם על פעילות משלימה של הארגון שאינה חלק מהשירותים לפי המכרז, למשל קבוצות נוספות או השלמת שכר לצורך עמידה בהסכם הקיבוצי? האם במקרים כאלה תספיק הודעה למשרד, במקום אישור מראש? סעיפים נוספים הנוגעים לשאלה: נספח יח' סעיפים 5.2.1, 5.2.13.	א. לא. ב. לא. ג. הסעיף מתייחס לקבלת מימון כספי בגין השירותים במסגרת הסכם זה, ככל ומדובר בשירותים משלימים שאינם חלק מההסכם הסעיף לא רלוונטי. בכל מקרה נכון לקבל אישור מראש מול המשרד במקרים שאינם ברורים אם הם חלק משירותים בגין הסכם זה.
.16	סעיף 1.4.2	על הספק להשלים בתוך 45 ימים ממועד ההודעה על הזכייה את ההתארגנות, לרבות גיוס כוח אדם והצטיידות. נבקש להאריך את תקופת ההתארגנות ל-90 ימים לפחות, וכן להבהיר האם תשולם תמורה בגין הוצאות ההקמה וההתארגנות הנדרשות עוד בטרם תחילת מתן השירותים בפועל.	לעניין הארכה – הבקשה מתקבלת חלקית. תקופת ההתארגנות תוארך ל-60 יום. הסעיף במכרז עודכן בהתאם. לעניין התמורה – ראו מענה לשאלה 15, סעיף א
.17	2.3 – אשכול א'	בהתייחס למצבת כוח האדם באשכול א', המגדירה מכסה של עד 45 מטופלים לעובדים סוציאליים, לא צוין במכרז מספר מטופלים מקסימלי. האם ניתן להמשיך ולהפנות לאותו עו"ס מטופלים נוספים (החל מהמטופל ה-46	כן, ובלבד שהשירותים מתוקף מכרז זה יינתנו במלואם ושהמטופלים הנוספים ייחשבו כפרויקט נפרד לחלוטין והספק לא יציג את הטיפול בהם כחלק מהפרויקט הניתן מתוקף מכרז זה. בנוסף הספק יעמוד בדרישות סעיף 36.6 בנספח יח' – הסכם ההתקשרות לעניין הפרדת ניהול

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
		ואילך), וזאת בתנאי שמשרת הבסיס שלו מתוקצבת ומנוהלת תחת התוכנית בהתאם לכללים, והארגון יישא במימון העצמי ויוסיף מתקציבו את התשלום עבור הטיפולים הנוספים?	החשבונות בין הפרויקטים השונים. מובהר כי הטיפולים הנוספים לא ייחשבו כחלק מהפרויקט הניתן מכוח מכרז זה.
.18	סעיף 2.3.4	א. לגבי מקבלי ומקבלות שירות בגילי 13 עד 17: האם נדרשת הסכמת הורים לקליטה? כיצד יש לפעול כשההורים מתנגדים, או כשהמשפחה עצמה היא מקור הסיכון? אילו נהלים של המשרד חלים על מצבים אלה? ב. סעיפי אוכלוסיית היעד מחריגים "בעלי מוגבלות שכלית-התפתחותית או הסובלים מהתקף פסיכוטי פעיל", בעוד שסעיף 2.1.3 מחייב מתן שירות בהתאם לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות. האם ההחרגה בשל התקף פסיכוטי חלה רק בזמן ההתקף? האם ניתן לתת שירות, עם התאמות, לאנשים עם מוגבלות שכלית-התפתחותית, ואם כן, האם עלות ההתאמות ממומנת? סעיפים נוספים הנוגעים לשאלה: 1.1.3.4; 2.3.5.	א. בהתאם לחוק הכשרות המשפטית והאפוטרופסות כל טיפול בקטין מחייב אישור הורים/אפוטרופוס. במידה ויש חשש שההורים מסכנים את הקטין יש לפנות למפקחת המחוזית ולפעול בהתאם להנחיות חוק הנוער-טיפול והשגחה. ב. חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות מסדיר את אופן מתן השירות לאנשים עם כל סוגי המוגבלויות ואינו מחייב מתן השירות לכל סוגי המוגבלויות. במכרז זה לא ניתן לתת את השירות לאנשים עם מוגבלות שכלית-התפתחותית או אנשים בהתקף פסיכוטי פעיל. אנשים שאינם בהתקף פסיכוטי פעיל יכולים לקבל את השירות אף אם הינם מאובחנים עם מוגבלות נפשית.
.19	2.4 – אשכול א'	במידה ובמהלך שנת הפעילות תעלה הזדמנות מקצועית לשיתוף פעולה עם ארגוני שטח קטנים, נבקש לשאול: א. האם ניתן יהיה להיעזר בהם במעמד של קבלני משנה לצורך ביצוע והעמדת מכסת היחידות הנדרשת? (יובהר כי הפעלת כל קבלן משנה תעשה אך ורק לאחר קבלת אישור מראש ובכתב מטעם משרד הרווחה). ב. ככל שהתשובה לסעיף א' חיובית - במידה ואותו ארגון שטח ניגש וזכה כספק עצמאי במסגרת מכרז זה באשכול אחר, האם עדיין יהיה ניתן להיעזר בו כקבלן משנה במסגרת האשכול שלנו?	א. ראו מענה לשאלה 1 ב. ראו מענה לשאלה 1, הכול בכפוף לאישור המשרד מראש ובכתב.
.20	סעיף 2.4	הארגון מקיים הכשרות לאנשי טיפול לאורך השנה, בהתאם לנהליו	על הספק לעמוד בסוף תקופת ההתארגנות בתנאים גם לעניין אנשי הצוות, ולהיות מוכן למתן

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
		ולפרוטוקולים המקצועיים שלו. האם מתאפשר פער זמנים של מספר חודשים בין מועד סיום ההכשרה לבין מועד תחילת העבודה בפועל של המטפל במסגרת המכרז (בהתייחס לאשכולות א'-ה')?	השירותים באופן מלא. אם לצורך זה על הספק להכשיר אנשי צוות אזי עליו לעשות זאת עד תום תקופת ההתארגנות. אם הכוונה היא לעובדים שמתחלפים או מצטרפים במהלך ההתקשרות אז על הספק להעבירם הכשרה ראשונית שתסתיים עד חודש ממועד תחילת העסקתם. בנוסף, על הספק לדאוג כי ישתתפו בקורס מטעם המשרד במועד הראשון בו נפתח קורס כזה. סעיף 2.7.4.1.3 במכרז עודכן בהתאם.
.21	סעיף 2.4	האם במסגרת המכרז יהיה רכז בשכר לכל אשכול (מאשכולות א' עד ה') לצורך ריכוז ותכלול האשכול? ובפרט לצורך ניהול המטפלים הפזורים במחוזות השונים?	דרישות כוח האדם מפורטות בסעיף 2.7 במכרז.
.22	סעיף 2.4	האם באשכולות א' עד ה' יוכרו כמטפלים גם בעלי מקצועות הטיפול שאינם עובדים סוציאליים (כגון: פסיכולוג קליני, פסיכיאטר, מטפל מיני או זוגי) , המחזיקים בתעודת מטפל רשמית מאחד האיגודים המוכרים על ידי משרד הבריאות או משרד הרווחה?	לא. דרישות כוח האדם לאשכולות אלו מפורטים בסעיף 2.7.6.1 במכרז. לפי דרישת המכרז המטפלים יהיו אך ורק עובדים סוציאליים, למעט בשירות המנטורינג.
.23	סעיף 2.4	בהתייחס לדרישות התפקיד למנחי קבוצות, נבקש לשאול על מודל הפעלה מותאם לקהל היעד: אוכלוסיית היעד שלנו (ובפרט בחברה החרדית) מורכבת לרוב מפונים שאיבדו אמון בממסד הטיפולי עקב פגיעות עבר, דוגמת "טיפולי המרה" או ניסיונות לשינוי זהותם. עבורם, נוכחות "איש טיפול" רשמי (כדוגמת עו"ס) מהווה לעיתים חסם שמונע את עצם ההשתתפות בקבוצה. כמענה המותאם לאספקת השירות במכרז, מודל ההפעלה שלנו מנוהל על ידי פסיכולוגית קלינית האחראית בבלעדיות על כלל חטיבת "מערך הסיוע והתמיכה" בארגון. במודל שאנו מציעים, המנחים שיפעלו בקבוצות יעברו תחתיה הכשרה מקצועית ייעודית (לרבות מניעת אובדנות, מצבי קיצון ומיצוי זכויות), יפעלו תחת הדרכה ופיקוח קליני הדוק ורציף	מודל ההפעלה המתואר במכרז הוא המודל המחייב. חריגות ושינויים שיעלו במהלך העבודה ייעשו באישור בכתב ומראש של הפיקוח המחוזי.

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
		שלה ויעברו הכשרת שומרי סף על ידי משרד הבריאות ומשרד הרווחה. מודל זה מבטיח הנגשה ורכישת אמון, לצד מעטפת וביטחון קליני מלא. לאור זאת, נבקש לאשר כי הפעלת מודל זה בפעילות המכרז, יוכר כחלופה מספקת לדרישת תעודת עו"ס עבור מנחי הקבוצות.	
.24	סעיף 2.4	סעיפים 2.4 ו-1.1.3.6 קובעים כי בכל מחוז תיפתח לפחות קבוצה אחת, ומתוך שש הקבוצות קבוצה אחת בלבד תועבר בצורה וירטואלית ותאפשר השתתפות אנונימית. לצורך מתן מענה ארצי טוב יותר לאוכלוסיות בתחומים ואזורים מסוימים שאינם יכולים להגיע פיזית למפגש במחוזם, נבקש הבהרה: האם ניתן לקיים חלק מהמפגשים של הקבוצות ה"פרונטליות" (המחוזיות) באמצעות זום לצד מפגשים פיזיים (מודל היברידי), ו/או להפעיל — מעבר לקבוצה הווירטואלית האחת הנדרשת — קבוצות מקוונות נוספות המיועדות לתחומים/אוכלוסיות ספציפיים, מבלי לפגוע בעמידה בדרישת "קבוצה אחת לפחות בכל מחוז"?	לא, על הקבוצות להיות פיזיות למעט קבוצה אחת שתתקיים באופן וירטואלי. עם זאת, עבודה היברידית תתאפשר באישור הפיקוח המחוזי מראש ובכתב, בהתאם לצרכי המשתתפים. סעיף 1.1.3.6 במכרז עודכן בהתאם.
.25	סעיף 2.4 – אשכול א'	בהתייחס להפעלת קבוצות במסגרת אשכול א': על מנת לספק מענה מדויק וייחודי לאוכלוסיות היעד, ארגוננו מפעיל לעיתים קבוצות בשיתוף פעולה עם ארגוני שטח קטנים. במודל זה, ארגוננו נושא באחריות המקצועית והניהולית המלאה, כאשר מפעילי הקבוצות כפופים אלינו ישירות מבחינה מקצועית. לאור זאת נבקש לשאול: האם ניתן להפעיל קבוצות באשכול א' במודל שיתוף פעולה זה כמענה משלים, לצורך שילוב ארגוני שטח קטנים שמתמחים באוכלוסיות ספציפיות? בהנחה שהמודל מאושר (והתשלום בגין ההנחיה מועבר ישירות למנחי הקבוצות), האם ניתן לאשר תשלום/הקצאת תקורה לארגון השותף עבור חלקו הארגוני והלוגיסטי בשיתוף הפעולה?	לעניין שיתוף הפעולה – ראו מענה לשאלה 1. לעניין התשלום – בהתאם למפורט בסעיף 19.8 בנספח יח' – הסכם ההתקשרות – מובהר בזאת כי בכל מקרה המשרד יתקשר אך ורק עם הספק ולא תהיה למשרד כל התחייבות כספית או אחרת בקשר עם ביצוע ההסכם שיחתם עם קבלן המשנה.
.26	סעיף 2.4.1.1	א. משך השירות לכל משתתף	א. לעניין קבוצת הרכבת ואישור ההארכה –

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
		ומשתתפת הוא חצי שנה. האם הקבוצות פועלות במחזורים סגורים, או כקבוצה פתוחה שמצטרפים אליה לאורך הזמן ("קבוצת רכבת"), כמו בסעיף 2.4.5.5? כיצד מאשרים הארכה, והאם התעריף ממשיך להשתלם בתקופת ההארכה? ב. האם ניתן להפעיל חלק מהקבוצות באופן מקוון או היברידי, כולל אפשרות להשתתפות אנונימית כפי שנקבע לאשכול ו'? האם התעריף במקרה כזה זהה? ג. סעיף 2.4.1.1.2 קובע שהפעילות הקבוצתית תתקיים "על ידי עובד סוציאלי", ואילו התקינה כוללת גם 0.12 משרת מדריך או מדריכה. האם העובד או העובדת הסוציאליים חייבים להיות נוכחים בכל מפגש? האם המדריך או המדריכה רשאים להנחות חלק מהמפגשים? נבקש לאשר שאין מניעה שהמדריך או המדריכה יהיו בעצמם על הקשת הטרנסית. ד. סעיף 2.4.1.1.10 מטיל חובת דיווח על "מנהל התכנית", תפקיד שאינו קיים בתקינה של אשכול ה'. מי נושא בחובה זו באשכול ה? סעיפים נוספים הנוגעים לשאלה: 2.2.3; 2.4.1.1.2; 2.4.1.1.7; 2.4.1.1.10; 2.7.7.5.	מדובר על קבוצות סגורות. הארכה תאושר על ידי הפיקוח המחוזי בהתאם לתכנית טיפול. לעניין התעריף – התעריף ישולם כל זמן שהשירות מסופק למקבל שירות שאושר על ידי המשרד. ב. במידת הצורך יש לקבל אישור מראש ובכתב מהפיקוח המחוזי. התעריף זהה. ג. העובד הסוציאלי חייב להיות נוכח בכל מפגש. המדריכים רשאים להנחות חלק מהמפגשים ו/או לערוך פגישות פרטניות בהתאם לתכנית הטיפול ובהדרכת העו"ס. כלל העובדים בכלל השירותים יכולים להשתייך לאוכלוסיית הלהט"ב. ד. נפלה טעות סופר במכרז, הכוונה היא לעובד הסוציאלי של המענה הקבוצתי. הסעיף תוקן בהתאם.
.27	סעיף 2.4.2.2.1 ו-2.4.2.2.2	התקינה והתעריף מתייחסים למנטורים ולמנטוריות כמשרות בשכר (מדריך א'), ואילו סעיף 2.7.4.2.2 מתייחס ל"מתנדבים" ומפנה לסעיפים של אשכולות ו' וט'. נבקש לאשר שהמנטורים והמנטוריות באשכול ד' מועסקים בשכר, ולהבהיר אילו דרישות הכשרה חלות עליהם.	הסעיף מתייחס גם למנטורים והמנטוריות בשכר וגם לאנשי הצוות הנדרשים באשכולות ו' ו-ט'. הסעיף על המתנדבים מוסב על אשכול ט' ועל המנטורים של אשכול ד'. הסעיף וההפניה עודכנו בהתאם.
.28	סעיף 2.4.3.1	א. סעיף 2.4.3.1 קובע שהספק יעמיד "עובד סוציאלי" לרכיב הנגשת המידע, ואילו התקינה קובעת 0.5 משרת רכז או רכזת אשכול ו-0.5	א. התקינה עבור עו"ס הנגשת מידע ורכז האשכול היא 50% משרה לכול אחד מהם. ב. רכז האשכול אחראי על כלל המענים באשכול ד'. הימצאותו תחת רכיב הנגשת המידע

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
		משרת עובד סוציאלי. מהי התקינה המחייבת? ב. תפקיד הרכז או הרכזת כולל "תכלול כלל המענים באשכול" וניהול הצוות, אך המשרה מתוקצבת רק במסגרת רכיב הנגשת המידע. האם ניהול המענה הפרטני והמנטורינג אמור להיות ממומן מתוך תקרת המחיר של הרכיב, או שיש לו מימון נפרד? ג. תקרת המחיר (16,585 ₪ לחודש) כמעט זהה לעלות ההעסקה של תקן מלא לפי עלות היחידה. לאיזו דרגה ולאיזו עלות יחידה היא מתייחסת? האם היא אמורה לכסות גם את הסדנאות החודשיות, הנסיעות וכתיבת מסמכי הידע? סעיפים נוספים הנוגעים לשאלה: 2.7.6.3.1; 2.7.7.4.3; 4.3.1.1.1; נספח ט"ז.	הינה מטעמים טכניים בלבד. סעיף 2.7.7.4.3 במכרז עודכן בהתאם. ג. הצעת המחיר הינה אך ורק עבור הנגשת מידע וליווי מקצועי לאנשי מקצוע העובדים עם אנשים על הקשת הטרנסית שניתנים על ידי עו"ס הנגשת מידע. על הצעת המחיר לגלם את כל ההוצאות הנדרשות עבור אספקת כל השירותים הכלולים בחלק זה של האשכול.
.29	סעיף 2.4.5.8	סעיף 2.4.5.8 מתיר הגדלת קבוצה קיימת עד 25-20 משתתפים, או הוספת קבוצות נוספות, באישור המשרד מראש; ומודגש כי לא תשולם תמורה עבור קבוצה שהופעלה ללא אישור. נבקש הבהרה: האם הגדלת מספר המשתתפים בקבוצה קיימת (להבדיל מפתיחת קבוצה נוספת) כרוכה בתוספת תשלום מעבר לתעריף החודשי הקבוע, או שהתעריף (28,415 ₪) מכסה את כלל ההיקף המאושר, ללא תלות במספר המשתתפים בפועל?	הגדלת משתתפים מגולמת בתקן העו"ס והמדריך ועל כן לא תשולם תמורה נוספת עבור הגדלה זו. המשפט על הגדלת מספר הקבוצות נמחק. מובהר כי התמורה תשולם בהתאם לביצוע בפועל.
.30	סעיף 2.4.6.1	כתוב כי כל מטפל בקליניקה למשפחה הגאה יטפל בכ-10 משפחות במקביל אבל התקן מחושב לפי 48 מקבלי שרות. האם אופן חלוקת המשרות (מעבר למינימום 10 משפחות) הוא על פי שיקול דעת הספק והצורך בשטח?	כן, חלוקת המשרות היא לשיקול דעת הספק ובהתאם לצורך, בכפוף לאישור המשרד מראש ובכתב, ובלבד שכלל השירותים יינתנו וכלל אנשי הצוות הנדרשים יועמדו בהיקפים הנקובים. יובהר כי אם היקף השירותים יגדל (או יפחת) ביחס לאמור לעיל, יחולו שינויים בהתאם, גם בהיקף העסקת כוח-האדם באופן יחסי למפורט להלן. כל שינוי מחייב אישור מראש של מנהל התחום או מי מטעמו.
.31	סעיף 2.4.6.6.1	האם השירותים המשפטיים באשכול ז׳ מיועדים רק למשפחות המקבלות	השירותים המשפטיים ניתנים במסגרת הקליניקות למשפחה הגאה כחלק מסל

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
		במקביל שירות טיפולי בקליניקה, או שניתן לקלוט משפחה כמקבלת שירות לצורך מענה משפטי בלבד? היות ולרוב מדובר בצרכים שונים (טיפולי ומשפטי). כמו כן, האם משפחה המקבלת מענה משפטי בלבד תיחשב כמקבלת שירות לצורך התשלום החודשי?	השירותים למשפחה המקבלת שירות בקליניקה, במסגרת הוצאות האחזקה. משפחה המקבלת מענה משפטי בלבד אינה נחשבת מקבלת שירות לצורך התעריף החודשי, אלא אם נקלטה ואושרה כמקבלת שירות בקליניקה בהתאם להליכי הקליטה וההשמה ונבנתה עבורה תוכנית התערבות.
.32	סעיף 2.4.6.6.1	כתוב שההוצאות המשפטיות מגולמות בתעריף האחזקה המפורט בסעיף 1.4 בנספח יח' : האם מדובר על מה שמופיע בעמודים 191-192? לא נמצאת שם ההתייחסות להוצאות המשפטיות ואופן התמחור שלהן.	ההוצאות המשפטיות מגולמות ברכיב הוצאות האחזקה של תעריף אשכול ז׳ המפורט בסעיף 1.4.3 בפירוט מנגנון התשלום בסוף נספח יח' – הסכם ההתקשרות. בפירוט מנגנון התשלום, תקן התעריף לקליניקות למשפחה הגאה כולל הוצאות אחזקה בסך 122.72 ₪ למקבל שירות. לא משולמת תמורה נוספת בגין השירות המשפטי מעבר לתעריף הקבוע.
.33	סעיף 2.4.6.6.4	3 שעות למשפחה אינן מספיקות לכתיבת הסכמי זוגיות והורות, אלא רק לייעוץ ראשוני. האם זאת כוונת המשרד?	כן.
.34	סעיף 2.4.8.4	האם המוקד חייב לפעול תחת מערכת ניתוב שיחות אחת או שניתן לייצר שני מספרי קו שונים אחד עבור השפה העברית ואחד עבור השפה הערבית?	המכרז אינו מחייב מספר טלפון אחד, אך מחייב מערכת העומדת בכל דרישות המרכזייה וה־CTI ומאפשרת מתן שירות מלא בעברית ובערבית. ניתן, ואף רצוי, להפעיל שני מספרים, ובלבד שנשמרים הניתוב, התיעוד, הדיווח ורמת השירות הנדרשים.
.35	סעיף 2.4.12.3	האם תתאפשר מעורבות של הספק באפיון המערכת לטובת התאמתה לצרכים בשטח?	המערכת הינה מערכת משרדית המשמשת שירותים נוספים, ועל כן אפיון המערכת ייעשה על ידי המשרד. המשרד יהיה רשאי לפנות לספק לצורך בירור הצרכים, אך המשרד לא ישתף את הספק בקביעת האפיון ולא מתחייב לקבל את הצעותיו. בנוסף, הספק יוכל להעביר צרכים והערות במסגרת פגישות העבודה ובתיאום עם נציגי המשרד.
.36	סעיף 2.5.3	קו הסיוע מבוסס אנונימיות, בעוד סעיף 2.5.3 דורש פילוח פניות לפי גילים, מיקום גאוגרפי, סיבת פנייה, צרכים ויעד ההפניה. האם המשרד מאשר שהנתונים באשכול ט' יימסרו ביחס לבחירת מידת ההזדהות של הפונה, ללא התניית קבלת השירות במסירתם?	כן, הנתונים יימסרו בכול אשכול בהתאם לאופי האשכול. בקו הסיוע השירות לא יותנה במסירת פרטים מזהים והמשרד לא יבקש פרטים אלו במסגרת שירות זה.
.37	סעיף 2.6.1	מתי צפויה המערכת הממוחשבת של המשרד להיות זמינה לספק, והיכן יש לתעד עד אז? האם יוטלו פיצויים	מועד הפעלת המערכת לא ידוע. עד למתן גישה יש לתעד במערכת מאובטחת של הספק שאושרה מראש על ידי המשרד ובהתאם לנספח

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
		מוסכמים על פערי תיעוד שנובעים מאי זמינות המערכת?	אבטחת המידע. לאחר מתן הגישה, התיעוד ייעשה במערכת המשרד בלבד. פיצוי בגין חוסר תיעוד יישקל בהתאם לנסיבות ולאחר התראה ומתן אפשרות תיקון כמפורט בסעיף 31.5 בנספח יח' – הסכם ההתקשרות. לא ברור אלו פערי תיעוד יהיו – הספק נדרש לתעד במערכותיו את כל הנתונים הנדרשים במכרז. פיצוי מוסכם לא יוטל ככל שהספק תיעד כנדרש במערכת חלופית שאושרה.
.38	סעיף 2.7.1	האם המשרד יקבל את העסקתם של אנשי מקצוע כפרילנסרים ע"י הספק? בהינתן שזה ניעשה בהתייעצות עם המשרד, שכוח האדם עומד בדרישות, והספק מספק את ההשתלמויות הנדרשות	ראו מענה לשאלה 1.
.39	סעיף 2.7.2	כוח אדם אשר מאייש את הפעלת השירות הרלוונטי כיום יוכל להמשיך להפעיל את השירות במידה והוא עומד בדרישות כוח האדם בסעיף 2.7.6?	כן, ובלבד שכל איש צוות עומד במלוא דרישות ההשכלה, הרישום והניסיון לתפקיד.
.40	סעיף 2.7.4.2.1	סעיף 2.7.4.2.1 קובע כי הספק יבנה בשיתוף עם המשרד תכנית הכשרה בת 30 שעות אקדמיות ל"אנשי הצוות שיופעלו על ידו". נבקש הבהרה: האם ההכשרה מיועדת לכלל אנשי הצוות (הן העובד/ת הסוציאלי/ת והן המדריך/ה), או רק לאחראים על הנחיית הקבוצות בפועל? וככל שהעובד/ת הסוציאלי/ת מגיע/ה עם ניסיון וידע קודמים בתחום הלהט"ב — האם ניתן פטור חלקי או מלא מההכשרה, בדומה למנגנון הפטור המפורט בסעיף 2.7.4.2.3 לגבי הכשרות קודמות?	תכנית ההכשרה מיועדת לכל אנשי הצוות המופעלים **בשירות המנטורינג** באשכול ד', למדריכים באשכול א', אשכול ב', אשכול ג', אשכול ה' ואשכול ו' ולכלל אנשי הצוות באשכול ט'. הסעיף עודכן בהתאם. סעיף 2.7.4.2.3 במכרז מתייחס לפטור לכול איש צוות בשירותים אלו. הפטור יינתן כפטור מלא או חלקי, לפי החלטת המשרד בלבד. הכשרה מקצועית כללית או ניסיון קודם אינם מקנים פטור אוטומטי. מובהר כי העובד הסוציאלי באשכול ו' נדרש לעמוד בדרישות ההכשרה המפורטות בסעיף 2.7.4.1 במכרז. הסעיף עודכן בהתאם.
.41	סעיף 2.7.4.2.4.	סעיף 2.7.4.2.4.2 מזכיר תפקיד "מנהל האשכול" כמי שמעניק הדרכה חודשית לצוות אשכול ו', אך תפקיד זה אינו מופיע ברשימת דרישות כוח האדם לאשכול ו' בסעיף 2.7.6.4 (המפרטת רק עובד/ת סוציאלי/ת ומדריך/ה). נבקש הבהרה: האם "מנהל האשכול" הוא תפקיד נפרד שיש להעסיק ולתקצב, האם הוא זהה לתפקיד העובד/ת הסוציאלי/ת המפורט בסעיף 2.7.6.4.1, ואם מדובר בתפקיד נוסף — מהן דרישות ההשכלה/ניסיון	הכוונה היא לעובד הסוציאלי האחראי על אשכול ו', ולא לתפקיד נפרד. נפלה טעות סופר במונח "מנהל האשכול"; ההדרכה החודשית תינתן על ידי העובד הסוציאלי. הסעיף עודכן בהתאם.

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
		ממנו וכיצד יש לתמחרו בתוך התמורה החודשית הקבועה (28,415 ₪)?	
.42	סעיף 2.7.6.3.3	המנטורים והמנטוריות נדרשים להיות "על הקשת הטרנסית" (סעיף 2.7.6.3.3.4). כיצד מוכיחים עמידה בדרישה, והאם הצהרה עצמית מספיקה? מה יישמר בתיק העובד ומי יוכל לעיין בו? נבקש לאשר שלא תידרש חשיפה של מידע רפואי או של הליכי התאמה מגדרית כתנאי לקבלה למשרה.	עמידה בדרישה תוכח באמצעות הצהרה עצמית של המועמד או המועמדת. לא יידרשו מסמכים רפואיים או מידע על הליכי התאמה מגדרית. בתיק העובד יישמר רק המידע המינימלי הנדרש להוכחת העמידה בתנאי, והעיון בו יוגבל לבעלי תפקידים מורשים בהתאם לסעיף 16 בחוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981.
.43	סעיף 2.7.6.4.1	סעיף 2.7.6.4.1 (דרישות כוח אדם לעובד/ת סוציאלי/ת) וסעיף 18 להסכם, הקובע כי הספק יהיה "המעסיק הבלעדי של העובדים" (סעיף 18.4), מתייחסים ל"העסקת עובדים". נבקש הבהרה: האם ניתן להעסיק את העובד/ת הסוציאלי/ת האחראי/ת על האשכול כנותן/ת שירותים עצמאי/ת (פרילנס/ר), ולא כעובד/ת שכיר/ה של הספק, ובלבד שהוא/היא עומד/ת בכלל דרישות ההשכלה, הרישום והניסיון הנדרשות בסעיף 2.7.6.4.1?	ראו מענה לשאלה 1.
.44	סעיף 2.7.6.7.1	מדוע נדרש ניסיון בטלמרקטינג/ שירות לקוחות למנהל קו הקשב?	הדרישה לניסיון בטלמרקטינג או בשירות לקוחות נועדה להבטיח מנהל אשר מבין את מהות השירות ומכיר את העבודה. דרישות התפקיד כוללות ניהול מוקד, הטמעת תהליכי שירות, עמידה ביעדים וניהול מענה רב־ערוצי, דברים הדורשים היכרות עם טיב העבודה. אין שינוי בדרישה. מובהר כי הסעיף מתייחס לשירות לקוחות טלפוני. הסעיף עודכן בהתאם.
.45	סעיף 2.7.7.2	האם אותו עו"ס יכול להעניק מענה פרטני וקבוצתי או שנדרש לאייש אנשים שונים?	ניתן שאותו עובד סוציאלי יספק מענה פרטני וקבוצתי, ובלבד שהוא עומד בדרישות שני התפקידים, נשמרים היקפי המשרות והתקינה הנדרשים, ואין פגיעה באיכות או בזמינות השירות. כל שינוי בחלוקת המשרות מחייב אישור מראש של מנהל התחום או מי מטעמו.
.46	סעיף 2.7.7.2	האם אפשר להעסיק חלק מכוח האדם כפרילנסרים? (למשל עו"ס קבוצתי, מדריך קבוצה)	ראו מענה לשאלה 1.
.47	סעיף 2.7.7.6	סעיף 2.7.7.6 קובע היקף משרה כולל של 2 משרות עבור אשכול ו', מתוכן 0.5 משרה עובד/ת סוציאלי/ת ו-1.5 משרה מדריך/ה. לאור תפקידו המרכזי של	יחס המשרות המפורט במכרז מחייב: 0.5 משרת עובד סוציאלי ו־1.5 משרת מדריך. הגדרות התפקיד בסעיף עודכנו – היקף המדריכים נועד לאיתור, יישוג, ליווי אישי והפעלת הקבוצות, בעוד

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
		העובד/ת הסוציאלי/ת כאחראי/ת על בניית הקבוצות, הנחייתן, פיתוח התוכן המקצועי והקשר עם המשרד (סעיף 2.7.6.4.1), לעומת תפקידו התומך יחסית של המדריך/ה (איתור, יישוג וליווי אישי, סעיף 2.7.6.4.2) — נבקש הבהרה: האם יחס המשרות כפי שמופיע (0.5 עו"ס מול 1.5 מדריך) נכון, או שמא נפלה טעות סופר והכוונה הייתה ליחס הפוך? ככל שהיחס המופיע נכון — נשמח להבנת התפיסה התפעולית העומדת בבסיסו.	העובד הסוציאלי אחראי לבניית המענים, לתוכן המקצועי, ולקשר עם המשרד. אין שינוי בתקינה.
.48	סעיף 2.7.7.5	לכל קבוצה מוקצות 0.12 משרת עובד סוציאלי, כ-22 שעות בחודש לפי משרה של 42 שעות שבועיות. המפגשים השבועיים (2.5 שעות לפחות) והליווי הפרטני החודשי (חצי שעה לכל משתתף ומשתתפת) מסתכמים בכ-17 שעות בחודש, לפני הכנה, פיתוח תוכן, יישוג, תיעוד, דיווח, נסיעות והדרכה. (א) כמה שעות חודשיות לתקן מלא מניח המודל? (ב) האם כל המשימות האלה אמורות להיכלל ב-0.12 המשרה? (ג) מה בנוגע להוצאות נילוות על הפעילות, כגון שכירות למרחב, כיבוד וציוד במידה וקיים צורך? סעיפים נוספים הנוגעים לשאלה: 2.4.1.1.5; 2.4.1.1.7.	א. 42 שעות שבועיות לתקן מלא. ב. כלל המשימות הנדרשות לתפקיד כלולות בהיקף המשרה שנקבע, ועל הספק להעמיד את כוח האדם כך שכל השירותים יינתנו במלואם. ג. התעריף כולל הוצאות אחזקה. אין תשלום שכירות בשירותים בקהילה.
.49	סעיף 2.7.7.7	יש תקינה של 0.8 משרה למנהל/ת התוכנית באשכול ז׳. האם ניתן לפצל תקן זה בין שני בעלי תפקידים, כך שמנהל/ת הקליניקות יועסק/תועסק בהיקף של 0.5 משרה ו־0.3 משרה נוספים יבוצעו על ידי בעל/ת תפקיד ניהולי נוסף מטעם הספק? ככל שהפיצול מותר, האם שני בעלי התפקידים נדרשים לעמוד במלוא דרישות ההשכלה והניסיון שנקבעו למנהל/ת התוכנית, או שניתן לחלק ביניהם את תחומי האחריות והדרישות?	לא. תקן מנהל התוכנית הוא תפקיד אחד בהיקף 0.8 משרה, והאדם המוצע נדרש לעמוד במלוא דרישות ההשכלה והניסיון ולשאת בכלל תחומי האחריות. ניתן להסתייע בבעלי תפקידים נוספים, אך אין בכך כדי לפצל את התקן או לגרוע מאחריות מנהל התוכנית.
.50	סעיף 2.7.7.9	בקו הקשב בשפה הערבית יש צורך בכוח אדם דובר ערבית שגם אם הוא לא מוקדן	לא ניתן להמיר את תקן רכז המוקדנים בתקן מוקדן. ניתן להציע אותו אדם לשני התפקידים רק

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
		באותו הרגע הוא יכול לספק מענה בחירום. היות והקו אמור להיות פעיל 6 שעות ביום, 5 ימים בשבוע. האם אפשר שהמוקדן בערבית יהיה במשרה מלאה על חשבון תפקיד "רכז מוקדנים"? או לחלופין להגיש את אותו אדם לשני התפקידים?	אם הוא עומד במלוא דרישות שני התפקידים, נשמר היקף של 0.5 משרה לכל תפקיד ואין חפיפה בשעות העבודה.
.51	סעיף 3.2.2	אם המשרד דורש מהספק לשלם לעו"ס על פי צו ההרחבה המשקף את הניסיון המקצועי שלהם, אך התקציב הניתן מהמשרד אינו מגלם את מלוא הסכום, האם המשרד משלים את ההפרש?	התעריף שנקבע כולל את כל הדרישות.
.52	סעיף 3.2.3	א. אשכול ד': תנאי הסף דורש ניסיון של "שנתיים רצופות לפחות", בלי חלון זמן, בניגוד לשאר האשכולות שבהם נדרש ניסיון "במהלך חמש השנים האחרונות". האם קיימת מגבלת זמן? האם ניסיון שנצבר באמצעות עובדים ומתנדבים של הארגון נחשב? כשמוצג ניסיון של המנהל הכללי, האם ניסיון שנצבר בארגון אחר נחשב? ב. אשכול ה': תנאי הסף דורש הפעלה של "3 קבוצות טיפוליות" לפחות בשנה, עם 10 משתתפים ומשתתפות לפחות בכל קבוצה. האם קבוצות תמיכה בהנחיה מקצועית עומדות בהגדרה? האם המנחה חייב להיות עובד סוציאלי? האם האוכלוסייה הכלולה באשכול היא "אנשים על הקשת הטרנסית" בכלל, או צעירים וצעירות בגילי 18 עד 30 בלבד? סעיפים נוספים הנוגעים לשאלה: 3.2.3.1; 3.2.3.2.	א. נפלה טעות סופר במכרז. הסעיף תוקן כך שהניסיון צריך להיות במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות. ניסיון המציע יכול להיות באמצעות ניסיון הארגון או ניסיון מנהלו הכללי, בהתאם לחלופות שנקבעו ובלבד שאם מוצג ניסיון המנכ"ל אז הוא עומד בכול הניסיון הנדרש. ניסיון המנהל הכללי יכול להיצבר גם בארגון אחר, ובלבד שיוכח כנדרש. פעילות שבוצעה באמצעות עובדים או מתנדבים תיחשב ניסיון של המציע אם בוצעה במסגרת פעילותו ובאחריותו. ב. תנאי הסף מתייחס לקבוצות טיפוליות לאוכלוסייה הכלולה באשכול. קבוצות תמיכה יוכרו רק אם אופיין ותוכנן מוכיחים פעילות טיפולית בהנחיה מקצועית. לצורך הוכחת הניסיון אין דרישה שכל מנחה יהיה עובד סוציאלי, אלא שהקבוצה תהיה קבוצה טיפולית. אוכלוסיית היעד היא האוכלוסייה על הקשת הטרנסית כמפורט באשכול, ולא רק גילי 18–30.
.53	סעיף 3.2.3.1	האם ניסיון שנצבר כספקית-משנה (תת-קבלן) במסגרת תוכנית ממשלתית קיימת, המופעלת בפועל תחת ספק ראשי אחר, נחשב "ניסיון מעשי מוכח" של המציעה עצמה לצורך תנאי הסף בסעיף 3.2.3.1 — או שנדרש ניסיון כספקית ישירה/ראשית מול המשרד?	כן. ניסיון שנצבר על ידי המציעה כקבלנית משנה יכול להיחשב ניסיון מעשי מוכח שלה, ובלבד שהשירותים בוצעו בפועל על ידה ובאחריותה. אין חובה שהניסיון יהיה בהתקשרות ישירה עם המשרד.

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
.54	סעיף 3.2.3.1	סעיף 3.2.3.1 (תנאי סף – ניסיון) דורש ניסיון בהפעלת "קבוצות טיפוליות", בעוד שסעיף 2.4.5.4 קובע במפורש כי קבוצות אשכול ו' "אינן קבוצות טיפוליות אלא קבוצות ליווי ותמיכה". נבקש הבהרה: האם ניסיון בהפעלת קבוצות ליווי/תמיכה (לא טיפוליות במובן הקליני) להורים לילדים על הקשת המגדרית, בהיקף הנדרש, עונה על תנאי הסף?	כן. לצורך תנאי הסף יוכר ניסיון בהפעלת קבוצות ליווי ותמיכה להורים לילדים על הקשת המגדרית, בהיקף הנדרש, אף שאינן קבוצות טיפוליות במובן הקליני. הסעיף עודכן בהתאם.
.55	סעיף 3.2.3.3 – אשכול ז'	פעמים רבות אנו מטפלים במשפחה או בחלק ממנה ואף עם אחד מבני המשפחה בלבד (השייך לקהילת הלהט"ב) להתמודד עם הקשיים עם בני משפחתו ולקרב ביניהם בשנית. האם טיפול קליני של חלק או אחד מבני המשפחה הגאה מוגדר כטיפול במשפחות מן הקהילה הגאה?	לא. שירות זה מיועד לטיפול במשפחות בהן ראש/ראשי המשפחה הם מאוכלוסיית הלהט"ב ולכן הסוגיות המרכזיות בהן הוא עוסק אינן קירוב של אדם מאוכלוסיית הלהט"ב לבני משפחת המוצא שלו, אלא סוגיות של זוגיות או הורות להט"בית. הספק יידרש להוכיח ניסיון טיפולי בתחומים אלה.
.56	סעיף 3.2.3.3 – אשכול ז'	האם טיפול להורים דתיים לילדים להט"בים מוגדר כטיפול במשפחות מן הקהילה הגאה?	ראו מענה לשאלה 55.
.57	סעיף 4.2.7.4.2, קריטריון 3.4	סעיף 4.2.7.4.2 (קריטריון 3.4) דורש "הצגת דוגמאות לפרויקטים או מקרים פרטניים של התמודדות מוצלחת של המציע", במשקל 5% מציון התוכנית. נבקש הבהרה: האם הכוונה למקרים פרטניים (כגון תהליך עם משפחה או הורה מסוימים), המובאים בהכללה ובאנונימיזציה מלאה לשם שמירה על סודיות וצנעת הפרט, או שנדרש פירוט ברמת פרויקט/יוזמה ארגונית כללית? ככל שהכוונה למקרים פרטניים — האם קיימות הנחיות פורמט או היקף מסוימות?	ניתן להציג דוגמאות לפרויקטים ארגוניים או למקרים פרטניים. במקרה של מקרה פרטני יש להציגו בהכללה ובאנונימיזציה מלאה, ללא פרטים המאפשרים זיהוי. לא נקבע פורמט נפרד מעבר למגבלת העמודים של תוכנית העבודה; מומלץ לתאר בקצרה את האתגר, דרך הפעולה והתוצאה.
.58	סעיף 4.3.1.1.2 ונספח יח' – הסכם ההתקשרות, חלק ב', סעיף 3	סעיף 4.3.1.1.2 ונספח יח' (חלק ב', סעיף 3) קובעים תמורה חודשית קבועה (עד 28,415 ₪) עבור הפעלת אשכול ו', מבלי לפרט מנגנון דיווח/ניצול תקציבי מול הסכום החודשי. נבקש הבהרה: האם על הספק לנצל את מלוא הסכום החודשי בכל חודש בנפרד במסגרת הפעילות השוטפת, או שניתן לצבור חלק מהתקציב החודשי (למשל בחודשים עם פחות מפגשים, כגון חודשי חגים) לטובת	התשלום עבור האשכול יינתן בהתאם לביצוע בפועל. אם התקציב לא נוצל עד תומו המשרד ישלם באופן יחסי. כך אם בחודש מסוים נעשו רק 3 מפגשים במקום 5 מפגשים אז התשלום יהיה יחסי לביצוע. לתשומת ליבכם – ישנו במכרז סעיף ייעודי לימי עיון המוגדרים כשירות אופציונלי. ראו סעיף 2.4.9 במכרז.

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
		מימון אירועי שיא או פעילויות העשרה שנתיות (כגון כנס שנתי) במהלך תקופת ההתקשרות?	
.59	סעיף 4.3.1.1.4	הסכום המקסימלי שניתן להגיש על סך 30,835 ש"ח אמור לגלם את סך כל העלויות הנדרשות להפעלת קווי הסיוע בעברית ובערבית ובפועל אמור לכלול 2.5 תקנים, עלויות תפעול של הקווים, עלויות ייצוג והפצה, הדרכה והכשרות מקצועיות. אך בפועל הסכום לא מגלם את כל העלויות הנדרשות ואף נמוך מתקצוב מכרז הרווחה הפועל כיום. נשמח להבהרה ובחינה מחדש של הפער בתקצוב.	מחיר המקסימום נקבע על ידי המשרד והוא כולל את מלוא העלויות הנדרשות להפעלת קווי הסיוע, לרבות כוח אדם, מערכות, יישוג, הדרכה והכשרה. המחיר עודכן ל-36,500 ₪ והסעיף תוקן בהתאם.
.60	סעיף 4.4.1	בהתאם למכרז, באשכולות א', ב', ג', ה' וז' ובחלק משירותי אשכול ד' לא נדרשת הגשת הצעת מחיר, בעוד שבסעיף 4.4.1 נקבע שקלול של 70% איכות ו-30% מחיר. נבקש להבהיר האם באשכולות אלו דירוג ההצעות ייעשה על בסיס 100% איכות, ומהו אופן יישום מנגנון השקלול ביחס לאשכולות שבהם התמורה קבועה מראש.	באשכולות שבהם התמורה נקבעת בתעריף קבוע ואין הגשת הצעת מחיר, ההצעות ידורגו על בסיס 100% איכות. מנגנון 70% איכות ו־30% מחיר יחול רק באשכולות שבהם נדרשת הצעת מחיר. מובהר כי באשכול ד׳ רכיב המחיר ייקבע לפי הצעת המחיר עבור רכיב הנגשת המידע והליווי המקצועי, וציון זה ישוקלל בהתאם למנגנון 70% איכות ו־30% מחיר ביחס לאשכול כולו. סעיף 4.4 עודכן בהתאם.
.61	סעיף 4.4.1	א. באשכול ה' לא מוגשת הצעת מחיר. כיצד יחושב רכיב העלות (30%) בציון המשוקלל, והאם הזוכה ייקבע לפי ציון האיכות בלבד? ב. באשכול ד', האם ציון העלות ייקבע לפי הצעת המחיר לרכיב הנגשת המידע בלבד ?האם ציון זה ישוקלל כ-30% מהציון של האשכול כולו, אף שרוב התמורה באשכול משולמת לפי תעריף קבוע? סעיפים נוספים הנוגעים לשאלה: 4.3.1.1.1; 4.3.1.2.	ראו מענה לשאלה 60.
.62	סעיף 5.7.1	א. בטבלת אמות המידה (סעיף 4.2.5) נקבע היקף של 4 עד 10 עמודים לתוכנית העבודה באשכולות ד' וה', ובנספח ט' נקבע היקף של עד 15 עמודים כולל צרופות. מהו ההיקף המחייב, והאם הדוגמאות המצורפות	א. ההיקף המחייב הינו ההיקף המצוין בנספח. אמת המידה תוקנה בהתאם. ב. ניתן להציע רכיבים משלימים בתוכנית העבודה, אך ביצועם כפוף לאישור המשרד מראש ובכתב. לא תשולם עבורם תמורה נוספת.

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
		(תוכנית טיפולית אישית וטופס אינטייק) נכללות בו? ב. האם ניתן לכלול בתוכנית העבודה רכיבים או פעילויות שאינם מפורטים כעת במכרז? אם כן, האם קיימת אפשרות לתמורה או להחזר הוצאות עבורם, ובאיזה מנגנון? ג. לפי נספח יט', החתימה על נספחי המכרז וההסכם מהווה הסכמה, והם לא יועברו לחתימה נוספת לאחר הזכייה. לפי סעיף 5.7.1, הסכם חתום מוגש לאחר הזכייה. האם יש לחתום על הסכם ההתקשרות (נספח יח') ולצרף אותו כבר בשלב הגשת ההצעה? סעיפים נוספים הנוגעים לשאלה: 4.2.5; 2.6.5; נספח ט'; נספח יט'.	ג. אין לצרף את הסכם ההתקשרות להצעה. ההסכם ייחתם לאחר הזכייה בהתאם לסעיף 5.7.1 במכרז. סעיף 2 בנספח יט' עודכן בהתאם.
63.	נספח ט' – תוכנית עבודה מוצעת, סעיף 1	האם נדרשת תוכנית עבודה נפרדת לכל אשכול או אחת כללית לתוכנית? האם מגבלת העמודים רלוטית לסך התוכנית או שיש 15 עמודים לכל אשכול?	נדרשת תוכנית עבודה נפרדת לכל אשכול שאליו מוגשת הצעה. מגבלת העמודים חלה על כל תוכנית עבודה של כל אשכול בנפרד.
64.	נספח יח' – הסכם ההתקשרות, סעיף 5	התעריף הקבוע בסעיף זה למקבל שירותים במסגרת המענה הקבוצתי הוא 405 ש"ח, אך בפירוט מנגנון התשלום, בנספח של תקן התעריף בעמוד 188 ו189 מפורט תקן שכולל 284 ש"ח עלות שכר לנפש, 101 ש"ח אחזקה, ושונות בסך 404 ש"ח. לא ברור אם סעיף האחזקה והשונות הינו גם רלוונטי לנפש, ובכל מצב המספרים אינם תואמים בדיוק את התעריף, נבקש הבהרה של התעריף ושל החישוב שלו.	התעריף המחייב הוא 405 ₪ למקבל שירות לחודש. עלות השכר לנפש והוצאות האחזקה הן רכיבים בחישוב התעריף; השורה "שונות" מציגה את סכום התעריף לפני מע״מ ולא רכיב נוסף לנפש. ההפרש נובע מעיגול רכיבי החישוב. התעריף הסופי המאושר הוא הקובע.
65.	נספח יח' – הסכם ההתקשרות, סעיף 5.1	לפי סעיף 5 להסכם, התמורה משולמת לפי תעריף לכל מקבל או מקבלת שירות. בעמ' 188 מפורטים התקנים הנדרשים והעלות של כל תקן. לא ברור מה הקשר בין שני המנגנונים. א. האם התעריף לכל מקבל או מקבלת שירות הוא התמורה היחידה עבור כלל דרישות כוח האדם במכרז, או שיש תמורה נוספת? ב. האם פירוט התקנים בעמ' 188 מחייב את הספק להעסיק כוח אדם	א. התעריף לכל מקבל שירות הוא התמורה היחידה והסופית עבור מלוא השירותים; אין תמורה נוספת, למעט רכיבים שנקבעו במפורש במכרז. ב. התקינה מחייבת באופן יחסי להיקף השירותים ולמספר מקבלי השירות המאושר. על הספק להעמיד את כוח האדם הנדרש בכל עת; שינוי בהיקף מחייב אישור מראש. ג. התעריף כולל ניהול, אדמיניסטרציה, הדרכה, הכשרות וכל הוצאה נלווית.

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
		בהיקף זה גם כשמספר מקבלי ומקבלות השירות נמוך מהאומדן, או שהוא מסביר רק את אופן חישוב התעריף? ג. האם התעריף כולל את רכיבי ההוצאה הנוספים שהמכרז מחייב, כמו ניהול, אדמיניסטרציה, הדרכה מקצועית והכשרות? אם לא, האם יש תמורה נוספת עבורם, ובאיזה מנגנון? ד. בפרט: ההדרכה לעובדים הסוציאליים על ידי עובד סוציאלי מדריך (סעיף 2.7.4.1.2) ותוכנית ההכשרה של 30 שעות אקדמיות למנטורים ולמנטוריות (סעיף 2.7.4.2.1) אינן מופיעות בתקינה או בתעריף. מי ממן אותן? בנוסף, מה היקף הקורס של המשרד שהעובדים הסוציאליים נדרשים לעבור, ומתי הוא מתקיים? סעיפים נוספים הנוגעים לשאלה: נספח יח' סעיף 18.14.1.2; 2.7.4.1; 2.7.4.2.1; עמ' 188.	ד. הקורס לעובדים הסוציאליים ממומן על ידי המשרד, והספק נושא בשכר העובדים בזמן הקורס. יתר ההדרכות וההכשרות הן באחריות הספק וכלולות בתעריף. מועד והיקף הקורס יימסרו לזוכה בתיאום עם הגורם המקצועי.
66.	נספח יח' – הסכם ההתקשרות, סעיף 5.1.1.3	א. התעריף בסעיף 5.1.1.3 להסכם (1,253 ₪) משולם עבור מי שמקבלים את השירותים במסגרת שירות המנטורינג והמענה הפרטני. המענה הפרטני ניתן מגיל 13, והמנטורינג מגיל 18. מהו התעריף עבור בני ובנות 13 עד 17 שמקבלים מענה פרטני בלבד, ועבור בגירים ובגירות שמקבלים רק מנטורינג או רק מענה פרטני? ב. לפי סעיף 2.4.1.2.3.8, טיפול פרטני יועבר בדרך כלל למחלקה לשירותים חברתיים. לאחר ההעברה, האם האדם ממשיך להיחשב מקבל או מקבלת שירות שעבורם משולם תעריף, למשל כשהוא ממשיך במנטורינג או בניהול מקרה אצל הספק? ג. התשלום מותנה בכך שטופס	א. התעריף בסך 1,253 ₪ חל על מקבל שירות באשכול ד׳ המקבל אחד או יותר מהמענים: מענה פרטני ו/או מנטורינג, בכפוף לזכאות ולתוכנית השירות. לא משולם כפל תעריף עבור קבלת שני המענים. ב. לאחר העברת הטיפול למחלקה לשירותים חברתיים, השירותים הניתנים למקבל השירות מטעם הספק יופסקו. אין אפשרות לקבל מענה מקביל במחלקה ואצל הספק. ג. נפלה טעות סופר במכרז, סעיפים 5 ו-6 בנספח יח' – הסכם ההתקשרות הנוגעים לתמורה והתנאים לתשלום עודכנו. התמורה תועבר בכפוף להעברת דו"ח ביצוע מהספק. הפרטים הנדרשים לקבלת התשלום מפורטים במכרז.

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
		ההשמה נקלט במחשוב המשרד. בפנייה עצמאית: מי ממלא ומאשר את הטופס? האם נדרש שהאדם יפתח תיק במחלקה לשירותים חברתיים ברשות? אילו פרטים מזהים נדרשים? האם התשלום משולם רטרואקטיבית ממועד הקליטה בפועל? סעיפים נוספים הנוגעים לשאלה: נספח יח' סעיפים 5.2.1, 8.2; 2.3.4.1.	
.67	נספח יח' – הסכם ההתקשרות, סעיף 5.1.1.4 ופירוט מנגנון התשלום	בפירוט מנגנון התשלום (נספח יח) כתוב שעבור קליניקות למשפחה הגאה - אשכול ז: כל מקבל ומקבלת שירות שיקבלו את השירותים במסגרת הקליניקות במשך חודש שלם, כולל סל השירותים - 1298 שח - למה הכוונה סל השירותים?	"סל השירותים" הוא כלל השירותים והפעולות שהספק מחויב לספק באשכול ז', לרבות קליטה והערכה, בניית תוכנית טיפול, טיפול זוגי ומשפחתי, תיאום עם המחלקה לשירותים חברתיים, תיעוד ודיווח, ניהול והדרכה, וכן השירותים המשפטיים עד להיקף שנקבע. התעריף הוא סופי וכולל את כל העלויות הנלוות.
.68	נספח יח' – הסכם ההתקשרות, סעיף 5.2.1	"טופס השמה" (הסכם 5.2.1) אינו מוגדר במסמכי המכרז, והתשלום מותנה בקליטתו בדוחות המחשוב של המשרד. נבקש את הנוסח, את תהליך ההגשה, ואת משך הזמן הצפוי לקליטה.	טופס ההשמה הוא טופס המשרד לקליטת מקבל שירות במערכת המחשוב, והוא ימולא ויאושר על ידי הגורם המפנה או המחלקה לשירותים חברתיים בהתאם להנחיות המשרד. הנוסח, דרך ההגשה ולוחות הזמנים יימסרו לזוכה במסגרת ההיערכות וההדרכה על המערכת. התשלום מותנה בקליטת הטופס במערכת. לתשומת ליבכם – סעיפים 5 ו-6 בנספח יח' – הסכם ההתקשרות עודכנו. טופס ההשמה רלוונטי אך ורק לאשכול ז' הכולל את הקליניקות למשפחה הגאה. עבור אשכולות א'-ה' (למעט שירות הנגשת מידע וליווי מקצועי לאנשי מקצוע העובדים עם אנשים על הקשת הטרנסית באשכול ד') תותנה התמורה בהעברת דו"ח ביצוע ואישורו על ידי המשרד.
.69	נספח יח' – הסכם ההתקשרות, סעיף 11.9	"מדדי איכות ותוצאה אשר ייקבעו מעת לעת על ידי המשרד": האם המדדים ייקבעו לפני תחילת ההתקשרות? האם יתקיים הליך היוועצות עם הספקים? האם תינתן הודעה מוקדמת סבירה לפני החלת מדד חדש, ומה הדין אם מדד חדש מחייב תשתית נוספת?	המדדים ייקבעו ויעודכנו מעת לעת על ידי המשרד. ככל הניתן הם יוצגו לספק מראש ויינתן לו פרק זמן סביר להיערכות ולהתייחסות. שינוי המחייב תשתית נוספת או שינוי מהותי בעלות ייבחן בהתאם להוראות ההסכם ובכפוף לאישור הגורמים המוסמכים. אין התחייבות להליך היוועצות פורמלי.
.70	נספח יח' – הסכם ההתקשרות,	מהי תקופת השמירה הנדרשת לתיקי מקבלי שירות, וכיצד היא מתיישבת עם עקרון מזעור המידע? מה דין המידע	המסמכים יישמרו בהתאם לתקנות הארכיונים, להנחיות ארכיון המדינה ולהנחיות המשרד, תוך שמירת המידע המינימלי הנדרש. עם סיום

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
	סעיף 11.11	בתום ההתקשרות — מחיקה, העברה למשרד, או שמירה אצל הספק?	ההתקשרות יועבר מלוא המידע למשרד ויימחק אצל הספק בתוך 30 יום, אלא אם קיימת חובת שמירה בדין. במקרה כזה הספק יודיע למשרד מראש, ישמור את המידע באופן מאובטח וימחקו בתום התקופה.
.71	נספח יח' – הסכם ההתקשרות, סעיף 13.5	14 יום להגיב לממצאים. נבקש להאריך ל-30 יום, ולהבהיר אם המועד חל גם על דו"חות פיקוח לפי 10.7–10.8.	הבקשה אינה מתקבלת. פרק הזמן להגשת התייחסות לממצאי מדידה והערכת שירות יישאר 14 יום. מועד זה אינו חל אוטומטית על תיקון ליקויים בדוחות פיקוח; בדוחות אלה ייקבע לוח זמנים בהתאם למהות הליקוי ולנסיבות.
.72	נספח יח' – הסכם ההתקשרות, סעיף 14.1.7	מהי ההגדרה המדויקת של "זמן מענה" ו"זמן סגירת פנייה" בכל אחד מהערוצים — טלפון, ווטסאפ וצ'אט — וכיצד נמדדת פנייה שנותקה או שלא נענתה?	זמן מענה יימדד ממועד כניסת הפנייה ועד תחילת המענה האנושי, וזמן סגירה עד השלמת הטיפול בפנייה; פנייה שנותקה או לא נענתה תדווח במסגרת פרמטר היקף הפניות למוקד.
.73	נספח יח' – הסכם ההתקשרות, סעיף 19.11	א. התעריפים באשכולות ד' וה' מבוססים על עלות יחידה של 12,119 ₪ לעובד סוציאלי (נכון ל-04/2026). לאיזו דרגה ולאיזה ותק היא מתייחסת? האם היא מביאה בחשבון את דרישת שלוש שנות הניסיון לעובדים הסוציאליים במענה הקבוצתי (2.7.6.1.1.3) ולרכז או הרכזת (2.7.6.3.1.3)? ב. הספק מתחייב לשלם לעובדים הסוציאליים לפי ההסכם הקיבוצי "כפי שיעודכן מעת לעת". האם התעריפים יעודכנו בהתאם להעלאות שכר בהסכם הקיבוצי, ובאיזו תדירות מתכנסת ועדת התעריפים? ג. התעריפים כוללים רכיב מע"מ (18 ₪ במענה הקבוצתי ו-29 ₪ במענה הפרטני ובמנטורינג). אם הספק הוא מלכ"ר שאינו חייב במע"מ, האם התעריף ישולם במלואו או שרכיב המע"מ ינוכה? סעיפים נוספים הנוגעים לשאלה: מנגנון התשלום סעיפים 1.1.1, 1.1.4, 1.3.1, 1.3.4; 3.2.2; 3.3.1.	א. עלות היחידה בסך 12,119 ₪ היא עלות התקן שאושרה בוועדת התעריפים נכון ל-04/2026. העלות לא כוללת תנאים סוציאליים שמתווספים בחישוב. ב. התעריפים עשויים להתעדכן רק בהחלטת ועדת התעריפים, לפי שיקול דעתה ובמועדים שתקבע. אין עדכון אוטומטי בעקבות כל שינוי בהסכם הקיבוצי. ג. השירותים במכרז זה אינם שירותי הפעלת מסגרות חוץ ביתיות, לפיכך על פי מדיניות המשרד אין תעריף נפרד למפעיל פרטי וציבורי, הסכום המפורט בסעיף הינו התעריף הסופי שישולם לספק.
.74	נספח יח' – הסכם ההתקשרות,	ערבות הביצוע היא 5% מסך ערך ההתקשרות. כיצד יחושב ערך ההתקשרות באשכולות ד' וה', שבהם	ערך ההתקשרות לצורך ערבות הביצוע יחושב לפי אומדן ההתקשרות המאושר בהסכם ההתקשרות או בהחלטת ועדת המכרזים

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
	סעיף 25	רוב התמורה משולמת לפי תעריף ולפי מספר מקבלי השירות?	לתקופת ההתקשרות הבסיסית, ללא תקופות האופציה, ועל בסיס היקף מקבלי השירות והתעריפים שאושרו. סכום הערבות יעמוד על 5% מערך זה, כולל מע"מ.
.75	נספח יח' – הסכם ההתקשרות, סעיף 27.1	לגבי הספק באשכולות ד' וה': האם ההגבלה על פנייה לתקשורת חלה רק על מידע הנוגע לשירותים ולמקבלי ומקבלות השירות, או גם על פעילות ציבורית כללית של הארגון ועל עמדות בנושאי מדיניות שאינן עוסקות במקבלי שירות מסוימים? הסעיף מתייחס פעם לאישור מראש של מנהל האגף והדוברות ופעם ל"יידוע מראש" של הדוברות. מה נדרש בפועל?	האיסור והצורך באישור מראש חלים על פרסום מידע הנוגע לשירותים הניתנים מכוח המכרז או למקבלי השירות. פעילות ציבורית כללית ועמדות מדיניות שאינן קשורות לשירותים או למידע שהתקבל במסגרתם אינן טעונות אישור מכוח סעיף זה. בכל פנייה לתקשורת הקשורה לאספקת השירותים נדרש אישור מראש ובכתב של מנהל האגף ודוברות המשרד. בפנייה תקשורתית אחרת שבה מוזכרת ההתקשרות נדרש יידוע מראש של הדוברות. מובהר כי על אף שפעילות ציבורית כללית והבעת עמדה בנושאי מדיניות מותרות אסור להשתמש במימון המשרד להבעת עמדה פוליטית או תמיכה מפלגתית בהתאם לחוק הבחירות (דרכי תעמולה), תשי"ט-1959.
.76	נספח יח' – הסכם ההתקשרות, סעיף 32	"תלונה" מוגדרת כדיווח שנמצא מוצדק "על פי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד". נבקש הליך מוגדר הכולל העברת התלונה לספק, זכות תגובה לפני ההכרעה, וקריטריונים ל"מוצדקת"; וכן להבהיר אם מנגנון ההתראה והתיקון שבסעיף 31.5 חל גם על פיצוי בגין תלונות.	לפני קביעה כי תלונה מוצדקת והטלת פיצוי, תועבר לספק התראה המפרטת את הסיבה להתראה ואת הדרוש תיקון ותינתן לו אפשרות להשמיע טענותיו. ההכרעה תתקבל לפי נסיבות המקרה, הוראות המכרז, הנהלים והראיות שנאספו. מנגנון ההתראה, זכות הטיעון והשהות הסבירה לתיקון בסעיף 31.5 חל על כל הפיצויים המוסכמים כולל הפיצוי בגין תלונות, ככל שניתן לתקן את ההפרה.
.77	נספח יח' – הסכם ההתקשרות, סעיף 36.1	ביקורת "בכל עת, גם לאחר תום ההסכם": נבקש להגביל בזמן, לכמות שנים ידועה מראש ולהתנות בהודעה מוקדמת סבירה, למעט ביקורת פתע לפי 10.15.	הבקשה אינה מתקבלת. סמכות הביקורת חלה בתקופת ההסכם ולאחריה, ככל שהביקורת רלוונטית לשירותים או לתמורה. דרישת מידע תהיה כפופה לדין ולרלוונטיות למטרות הביקורת. ככלל תינתן הודעה סבירה מראש, למעט ביקורת פתע או נסיבות המצדיקות ביקורת מיידית.
.78	נספח יח' – הסכם ההתקשרות, עמ' 206	בהתאם לנספח ההצמדה, מנגנון ההצמדה חל על התמורה המשולמת עבור אשכולות ד' הנגשת מידע, ו', ח' וט' בלבד. נבקש להבהיר מהו מנגנון העדכון וההצמדה של התעריפים הקבועים עבור אשכולות א', ב' וג', וכן עבור יתר השירותים המתומחרים בתעריף קבוע. נבקש להחיל מנגנון הצמדה ברור גם על תעריפים אלו, לאורך כל תקופת	הבקשה אינה מתקבלת. התעריפים הקבועים באשכולות א', ב', ג', ד' – למעט רכיב הנגשת המידע – ה' וז' אינם מוצמדים לפי נספח ההצמדה. הם עשויים להתעדכן מעת לעת רק בהחלטת ועדת התעריפים של המשרד. מנגנון ההצמדה לפי הוראת תכ"ם חל על הרכיבים המתומחרים בהצעת מחיר כמפורט במכרז. אין שינוי במנגנון.

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
		ההתקשרות.	
.79	נספח יח' – הסכם ההתקשרות, פירוט מנגנון התשלום	התעריפים הקבועים כוללים את מלוא סל השירותים הנדרש, לרבות כוח אדם, הפעלה והוצאות נלוות. נבקש לקבל פירוט של הנחות התמחור שעל בסיסן נקבעו התעריפים, ובכלל זה עלויות כוח האדם, שעות העבודה, הדרכה, שכירות, נסיעות, ציוד ועלויות ניהול. כמו כן, נבקש לבחון עדכון של התעריפים כך שישקפו את מלוא העלויות הנדרשות לצורך אספקת השירותים.	פירוט הנחות התמחור מופיע בתקני התעריף שבפירוט מנגנון התשלום, לרבות תקני כוח האדם, עלויות היחידה, עלויות מעסיק והוצאות אחזקה. התעריפים הם סופיים וכוללים את כלל ההוצאות הישירות והעקיפות הנדרשות להפעלת השירות. אין שינוי בתעריפים.
.80	נספח יח' – הסכם ההתקשרות, פירוט מנגנון התשלום	מנגנון התשלום מתייחס למקבל שירות אשר קיבל שירות במשך חודש שלם. נבקש להבהיר מהו מנגנון התשלום במקרה של הצטרפות או סיום טיפול במהלך החודש, היעדרות זמנית או ביטול מפגש מצד מקבל השירות. האם תשולם תמורה יחסית, ומהן אמות המידה לחישובה?	נפלה טעות סופר במכרז, סעיפים 5 ו-6 בנספח יח' – הסכם ההתקשרות הנוגעים לתמורה והתנאים לתשלום עודכנו. בהתאם לשינוי, באשכול ז' הכולל את הקליניקות התשלום עבור מקבל שירות שקיבל שירות רק בחלק מהחודש יהיה תשלום יחסי לתעריף בהתאם למשך שהותו בשירות. ההצטרפות והסיום יחושבו לפי מועדי הקליטה והסיום שנקלטו במערכת. היעדרות זמנית או ביטול מפגש אינם מפסיקים כשלעצמם את התשלום, כל עוד ההשמה פעילה, השירות ממשיך להינתן והספק עומד בתוכנית הטיפול ובדרישות הדיווח. באשכולות א'-ה' (למעט שירות **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.** ב**שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.**) עבור **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.** שנכנסו לשירות או עזבו אותו, באמצע החודש, ידווח הספק עליהם דיווח חלקי בהתאם למספר המפגשים שבהם נכחו, והתשלום יהיה יחסי לתעריף בהתאם לחלקיות החודש בו הם השתתפו, כמפורט בסעיף 6.1.9 בנספח יח' – הסכם ההתקשרות.

את מפרט המכרז המעודכן, ניתן לראות ב[אתר מינהל הרכש הממשלתי](), תחת הלשונית "מכרזים".
יודגש כי המפרט המעודכן הוא המפרט הקובע.

ועדת המכרזים מאשרת את נוסח התשובות וההערות כמפורט מעלה:

נטלי ליאון, יו"ר הוועדה	גב' אלישבע פריינד – ס. חשב המשרד	עו"ד נועה דידי – נציגת היועצת המשפטית
_____	_____	_____