

בקשה לקבלת מידע R.F.I - פרויקט "קהילות משולבות"

בשנים האחרונות אנו עדים בישראל ובעולם למגמות של עלייה בתוחלת החיים והתעצמות תהליכי הזדקנות האוכלוסייה. שיעור גבוה מאוכלוסיית האזרחים הוותיקים חווה קשיים רגשיים ובדידות רגשית וחברתית. התפרצות נגיף הקורונה הביאה להעצמת תחושת הבדידות בקרב רבים מאוכלוסיית האזרחים הוותיקים, זאת בשל הצורך לשמור על ריחוק חברתי וקהילתי ואף ריחוק מבני משפחה, תוך שינוי של אורח החיים וסדר היום שהיה עד להתפרצות הנגיף. ההתמודדות עם השלכות נגיף הקורונה, והניסיונות לתת מענה לצרכי האזרחים הוותיקים הביאו להבנה כי נדרש לחזק את נושא הקהילות ההיברידיות, המשלבות מפגשים פיזיים ודיגיטליים, בקרב האזרחים הוותיקים, אשר באפשרותן להפיג את הבדידות ולהביא לחיזוק הקשרים החברתיים והקהילתיים ובמקביל לחזק את האוריינות הדיגיטלית של האזרחים הוותיקים.

לאור האמור, המשרד לשוויון חברתי (להלן: "המשרד") מבקש לבצע פיילוט למיזם במסגרתו תוקם פלטפורמה שתאפשר הקמה ושימור קהילות של אזרחים ותיקים עצמאיים המתגוררים בקהילה, שחבריהן יפגשו הן באופן דיגיטלי והן באופן פיזי, זאת על בסיס גיאוגרפי או תוכני, וישתתפו בחיי הקהילה באופן אקטיבי (ולא באופן פאסיבי של האזנה לתכנים בלבד), במטרה לצמצם את תחושת הבדידות ולהגדיל את מעגלי ההשתייכות של חבריהן במסגרת מפגשים עם קבוצת השווים, ובכך לסייע בהפגת הבדידות, תוך התמודדות עם האתגר הטכנולוגי. הפרויקט יאפשר העצמת חוסנה של אוכלוסיית האזרחים הוותיקים בשעתה הקשה, לצד בניית תשתית מניעתית ארוכת טווח למלחמה בבדידות, שתישאר כזירת התמודדות בקרב האזרחים הוותיקים גם אחרי שהקורונה תעלם מהעולם. הפלטפורמה שתיבנה תוכל להוות גם כלי ניהול בידי גורמים ציבוריים שונים לתקשורת עם האזרחים הוותיקים - משרדי ממשלה, רשויות מקומיות, קופות החולים, ושירותים נוספים בקהילה לטובת האזרח הוותיק.

לצורך הפעלת הפרויקט, המשרד מעוניין בקבלת מידע מגופים המסוגלים ומעוניינים להקים, לשמר, להפעיל ולנהל רשת ארצית של קהילות לאזרחים ותיקים המשלבות מפגשים פרונטליים ומקוונים, וזאת בהתאם למפורט להלן (להלן: "הפרויקט").

הגוף עמו יתקשר המשרד (להלן: "נותן השירותים") יפעל להקמת מערך קהילות ארצי הכולל הבנייה של מגוון קהילות, גיוס חברי הקהילות, בניית תפקידים בקהילה, ליווי ותמיכה של הקהילות, העמדת תשתית טכנולוגית להפעלת הקהילות בשילוב ואינטגרציה של חלק מהשירותים עם ומתוך מערכות המשרד, התאמת התכנים לקהילות השונות, הכל כפי שיפורט להלן.

א. השירות המבוקש:

1. מערך קהילתי

1.1 נותן השירותים יפעל להקמת קהילות של אזרחים ותיקים בעלות יכולת השפעה להנעת תהליכים חברתיים ואישיים, אשר חבריהן ייקחו חלק פעיל בקהילה הן במפגשים פיזיים והן במפגשים וירטואליים, כאשר יוקמו קהילות על בסיס תחומי תוכן משותפים (בפריסה ארצית) לצד קהילות המבוססות על קרבה פיזית למקום המגורים

של המשתתפים (קהילות מקומיות). הקהילות יוקמו בכל רחבי הארץ. תחומי התוכן של הקהילות מבוססות התוכן יאושרו על ידי המשרד.

1.2 נותן השירותים יפעל לגיוס קהילות קיימות של אזרחים ותיקים המתקיימות באופן פיזי או וירטואלי (כגון קהילות במסגרת תוכניות של המשרד או במסגרת תוכניות של הרשויות המקומיות), והוא יפעל להשלמת הפן החסר להפעלת הקהילות באופן משולב (פיזי או וירטואלי).

1.3 נותן השירותים יפעל לפיתוח הקהילות כחלק מרשת ארצית אחת גדולה המאפשרת מעבר של המשתתפים בין הקבוצות ויאפשר מתן ביטוי ליוזמות המשתתפים כחלק מתפיסה של דינמיות בהפעלת התכנית.

1.4 ניהול המערך הקהילתי יכלול שיווק הפרויקט והזמנת האזרחים הוותיקים להצטרף לקהילות (גיוס), שיבוץ משתתפים לקבוצות הפעילות באמצעות קיום ריאיון אינטיק לבניית פרופיל חברתי להתאמת מענים, מיון לפי קהילות בהתאם לשיחת האינטיק, שיבוץ וליווי של המשתתפים עד ליצירת שגרת השתתפות קבועה, ניהול מעקב שימושים, מתן תמיכה טכנית, וכן כוח אדם כמפורט בסעיף 4 להלן.

1.5 בשנה הראשונה של הפרויקט נותן השירותים יידרש להקים בין 200-300 קהילות, כל קהילה תמנה כ- 30 משתתפים, וסה"כ ייקחו חלק בפרויקט בכל הקהילות יחד כ- 9,000 משתתפים. יתכן שהיעדים ישתנו בהתאם לתקציב שיוקצה לפרויקט. יתקיימו לפחות 2 מפגשים מקוונים בשבוע ו 1 מפגש פיזי בחודש, בהם ייקחו חלק לפחות 70% מחברי הקהילה.

1.6 נותן השירותים יתחייב לאתר מקומות לצורך קיום המפגשים הפיזיים של הקהילות. יובהר כי המקומות שיאותרו לא יהיו מזוהים כתשתיות רווחתיות.

2. שירותים טכנולוגיים

נותן השירותים יעמיד פלטפורמה טכנולוגית מותאמת לאזרחים ותיקים המאפשרת חיבור קל ונגיש לקהילה ולפעילויותיה באמצעות מחשב, טלפון חכם, טאבלט או טלוויזיה על בסיס רשת האינטרנט. על הפלטפורמה להיות מותאמת ליכולות הדיגיטליות של קהל היעד. הפלטפורמה הדיגיטלית תכלול את הפונקציות הבאות:

2.1 הפלטפורמה הדיגיטלית תכלול פורטל המותאם לכל קהילה, אשר יכלול אפשרות לביצוע שיחות וידאו מרובות משתתפים, ביצוע צ'אטים בין משתתפי הקהילה, הצגת לוח שנה הכולל את כל פעילויות הקהילה ופעילויות רלוונטיות לכל משתתף בהתאם ללמידת העדפותיו, חיבור ליומן של כל משתתף ומתן התראות לפני קיום כל פעילות רלוונטית למשתתף.

2.2 הפלטפורמה הדיגיטלית תכלול מערכת ניהול טכנולוגית לניטור, מעקב, פיקוח ובקרה אחר שימושים במערכת הקהילות המשולבות, הכוללת דשבורד המציג נתונים בזמן אמת לצפיית מנהלי הפרויקט והמשרד.

2.3 הפלטפורמה תכלול אפשרות לעבודה ממספר יישומי קצה לרבות מחשב שולחני, רכיבי מובייל (טאבלטים וטלפונים חכמים), ויישומים לטלוויזיות חכמות/מזרימי מדיה.

2.4 הפלטפורמה תאפשר הנגשה של השירותים המוצעים גם מתוך מערכות משרד קיימות (כגון יישומון אזרח ותיק) ולא בהכרח מתוך מערכת מידע ייעודית של ספק השירות.

- 2.5 הפלטפורמה הדיגיטלית תכלול מערכת טכנולוגית לאיסוף, מיפוי וניתוח צרכים, BI, CRM, מערכת תיעוד ודוחות מסכמים.
- 2.6 המערכת תכלול יכולת פיתוח ממשק דו כיווני מלא למערכות המשרד (הן לצורך העברת מידע למערכות ה BI והן למערכות התפעוליות).
- 2.7 נותן השירותים יעמיד מערך תמיכה טכנולוגית רחב המונגש בשפות שונות (עברית, ערבית, רוסית). מערך התמיכה יינתן באמצעות מוקד פניות רב ערוצי (טלפון, צ'ט אנושי, צ'ט רובוט, דוא"ל וכו'), אשר יכלול מנהל מוקד ומוקדנים בעלי הכשרה מתאימה.

3. שירותי תוכן

- 3.1 נותן השירותים יפתח מגוון שירותי תוכן המתאימים לקהל היעד, לפי בקשת המשרד ובהתאם לצרכי המשתתפים.
- 3.1.1 חוגים והרצאות - התוכן יונגש למשתתפים בקהילות השונות ויתמוך בבניית סדר יום. התוכן יועבר כהפעלות והרצאות ע"י מומחים באופן אינטראקטיבי לקבוצה של עד 30 משתתפים על בסיס קבוע (לדוגמא ספורט, אקטואליה וכו'). נושאי החוגים וההרצאות יקבעו יחד עם המשרד והם יבוצעו בהתאם לסטנדרטים שיקבע המשרד.
- 3.1.2 תוכן בפורמט VOD. העלאת תכנים חדשים ועדכניים תיעשה בתדירות של לפחות פעם בשנה. התכנים שיועלו יהיו בהתאם לסטנדרטים שיקבע המשרד.
- 3.1.3 אירועי תוכן לכל הקהילה כמו הופעות או הרצאות, ללא הגבלת כמות המשתתפים.
- 3.2 שירותי התוכן יינתנו לכל הפחות בשפות עברית, ערבית ורוסית. מובהר כי שירותי התוכן הנ"ל הם בנוסף לפעילויות המותאמות לכל קהילה.
- 3.3 נותן השירותים יאפשר הוספת תכנים והנגשת שירותים גם מגופים ציבוריים אחרים הרלוונטיים לקהל היעד ולצרכים המשתנים (משרדי ממשלה, רשויות מקומיות, קופות חולים, ועוד). המשרד יאשר את הגופים הציבוריים שיעלו תוכן לפלטפורמה הדיגיטלית. העלאת התוכן תיעשה בהתאם לסטנדרטים שיקבע המשרד.

4. מערך ניהולי

- נותן השירותים יעמיד מערך ניהולי לביצוע הפרויקט הכולל בין היתר את התפקידים הבאים:
- 4.1 **מנהל התכנית** שיהא אחראי לניהול הלוגיסטי והאדמיניסטרטיבי הכרוך בביצוע הפרויקט, לרבות תכנון, מעקב ובקרה עמידה ביעדים, איש קשר מול המשרד.
- 4.2 **מנהל שיווק** אשר יבנה את האסטרטגיה השיווקית לגיוס ושימור משתתפים.
- 4.3 **מנהל תחום תוכן** – אחראי לניהול המקצועי ולאיכות התוכן של התוכניות הארציות, החוגים והשיעורים המוקלטים וכיוצ"ב.
- 4.4 **מנהל הדרכה** – אחראי על בניית כלי הכשרה לניהול קהילה ומתן הכשרה וליווי פרטני וקבוצתי למנהלי הקהילות המתנדבים.

- 4.5 **מנהל תחום קהילות** – המנהל המקצועי של כלל הקהילות ברמה הארצית וממונה על מנהלי הקהילה המחוזיים.
- 4.6 **מנהלי מחוזות** – ניהול גיוס קבוצות ובודדים לשימוש בפלטפורמה, קשר שוטף עם הרשויות המקומיות שתחת תחום אחריותו.
- 4.7 **מנהל תכניות ארצי** שיהא אחראי על הקהילות הארציות מבוססות התוכן – אחראי להוביל את עולם התוכן (טיולים, אקטואליה, מועדון קריאה וכו') – לייצר מתודולוגיה ותוכן עבור מנהלי הקהילה.
- 4.8 **מנהל קהילה** – ניהול קהילה על בסיס אזור מגורים של משתתפיה או על בסיס תוכן ארצי. אחראי על 16 קבוצות ועל כ-500 אזרחים ותיקים. אחראי להיות בקשר עם יועץ לענייני אזרחים ותיקים ברשות הרלוונטית.
5. האזרחים הוותיקים ו/או הרשויות המקומיות שישתתפו בפרויקט (כנהנים מהפעילות) יבחרו על פי אמות מידה שיקבע המשרד.
6. האחריות הביצועית להוצאתו לפועל של הפרויקט תהא מוטלת על נותן השירותים, והוא יהיה אחראי לבדו לביצוע כל הפעולות הנדרשות לשם כך, ובכלל זה איתור אזרחים ותיקים, מיון ושיבוץ האזרחים הוותיקים המשתתפים בפרויקט, ניהול הקהילות, ליווי פעילויות האזרחים הוותיקים, העמדת תשתית דיגיטלית, איתור תשתית פיזית, מתן שירותי תוכן, העמדת כוח אדם לניהול הפרויקט, מעקב ובקרה.

ב. מאפיינים רצויים מהגופים המגישים מענה:

1. נותן השירותים הוא בעל יכולת לביצוע הפרויקט בפרישה ארצית.
2. נותן השירותים הוא בעל ניסיון בהפעלת פרויקט בשלוש השנים האחרונות, של מערך קהילתי משולב – פיזי ומקוון לאזרחים ותיקים לפעילות באופן דומה לנדרש בפרויקט, הכולל הקמת מערך קהילות (איתור, שיווק וגיוס משתתפים, ליווי פעילויות המשתתפים וכו'), העמדת תשתית דיגיטלית (הכוללת הפעלת פורטל מותאם לאזרחים ותיקים המאפשר שיחות וידאו, לוח אירועים, מתן התראות, מערכת ניהול ידע וכו'), איתור תשתית פיזית, ניהול תוכן, מערך שירות ותמיכה (נציגי שירות שתומכים בתפעול הטכנולוגי ובחיבור לתכנים ולקבוצות) במספר שפות, מעקב ובקרה. על המעוניינים לתת מידע במענה לבקשה זו לפרט בדבר ניסיונם כאמור ולצרף רשימת פרויקטים קהילתיים ו/או חברתיים שבוצעו על ידם באופן משולב- פיזי ומקוון.

ג. אופן הגשת המענה

1. גופים אשר יש להם עניין במתן השירותים, ואשר עומדים בדרישות שפורטו לעיל, מתבקשים להגיש את כל המידע הרלוונטי על גבי הטופס המצורף כנספח בצירוף המסמכים הבאים:

סעיף	מהות המענה
1	מסמכי הרישום של המציע אצל הרשם המתאים לעניין זה (מסמכי התאגדות, מעמד במע"מ וכו')
2	פירוט היקף התקציב המשוער הנדרש לביצוע השירותים, המודל התקציבי המוצע, כולל אבני דרך מוצעות לביצוע תשלום (בהקמה ובתפעול השוטף), המשאבים הנדרשים, וכן כל פרט נוסף שהמציע מוצא לנכון להביא לידיעת המשרד
3	יעדים כמותיים ואיכותיים לבחינת הצלחת השירותים
4	נתונים ארגוניים של הגוף המגיש מענה ובכלל זה תחומי והיקפי פעילות, פרישה ארצית ככל שישנה.

2. את המידע יש להעביר למרכז ועדת המכרזים, מר מיכאל אברמוב, באמצעות דוא"ל Michrazim@mse.gov.il, לא יאוחר מיום 15.10.2021 בשעה 12:00. על נותן השירותים חלה החובה לבדוק כי המידע התקבל במלואו בידי מרכז ועדת המכרזים בטלפון שמספרו 02-6547041. יש לרשום בכתרת הפנייה "בקשה לקבלת מידע R.F.I - קהילות משולבות".
3. מובהר כי בקשה זו מהווה שלב ראשוני של איסוף מידע בלבד ואינה בגדר הזמנה להציע הצעות או חלק מהליכי מכרז או הליך מחייב אחר ואין בה משום התחייבות מצד המשרד להמשיך ולפעול בעקבותיה בהליך התקשרות כלשהו של השירותים הנדרשים לעיל והפנייה הינה לקבלת מידע בלבד.
4. המשרד רשאי לבטל בקשה לקבלת מידע זו חלקים ממנה או לפרסם בקשת לקבלת מידע חדשה על פי החלטתו ללא מתן הסברים כלשהם וללא הודעה מוקדמת.
5. מודגש כי המשרד רשאי, בין אם במסגרת חוזה התקשרות ובין אם במסגרת מכרז שיפרסם (אם יפרסם), לשנות או להוסיף תנאים ודרישות בכפוף לשיקול דעתו המקצועי של המשרד ובהתאם לצרכיו.
6. המשרד שומר לעצמו הזכות לפנות לגופים נותני המידע, כולם או חלקם, בשאלות הבהרה או בפנייה לקבלת מידע נוסף, להשלמת מידע בכתב או בע"פ ביחס לכל נתון אחר הדרוש לו וכן להאריך את מועד הגשת המידע הקבוע לעיל.
7. מענה לפנייה לא יהווה תנאי להשתתפות במכרז שייערך בעקבותיו (ככל שייערך).
8. מענה לפנייה מוקדמת לקבלת מידע לא יעניק יתרון במכרז (ככל שייערך) ולא יחייב את שיתופו במכרז (ככל שייערך) של העונה או התקשרות עמו בכל דרך אחרת.
9. המשרד יהיה רשאי לעשות שימוש במידע שיימסר במענה לפנייה זו ולנותן השירותים לא יהיו טענות בגין זכויות יוצרים.