



הלב הפתוח לרווחה

מכרז מס' 140/2016  
כ"ה באייר תשע"ו  
02 ביוני 2016

מדינת ישראל

משרד הרווחה והשירותים החברתיים  
אגף מנהל ומשק



לכבוד

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**תשובות**

**הנדון: מכרז פומבי דו שלבי מס' 140/2016 הפעלת מרכז תקשורת לאנשים עם לקות שמיעה**

מס"ד	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
1.	כללי	האם במסגרת מכרז המציע אינו נדרש לצרף ערבות הצעה?	אין צורך בהגשת ערבות הצעה.
2.	1.2.2	נבקש את הבהרת המכרז לגבי היחס בין פעילות "מרכז התקשורת" (מכרז זה) ובין הפעילות המסופקת באמצעות "סל תקשורת" (מכרז 110/2016)?	מדובר בשני שירותים שונים לחלוטין. במסגרת שירותי תמיכה בתקשורת (הניתנים באמצעות זכיין שנבחר במכרז 110/2016) ניתן תרגום שפת סימנים בזמן אמת. במרכז תקשורת לא מדובר בהכרח בתרגום בזמן אמת אלא בתיווך בין החרש לנותני שירותים ואנשים שונים, וזאת באמצעות תרגום משפת סימנים ישראלית לעברית ומעברית לשפת סימנים ישראלית או באמצעות אמצעי תיווך אחרים (כגון העברת מסר בכתב). המתורגמן במרכז התקשורת אינו בהכרח מתרגם את החרש, אלא מעביר את בקשת החרש לנותן השירות/אדם איתו מבקש החרש לתקשר, ונותן את תשובת נותן השירות או האדם לחרש. במרכז התקשורת השירות גם אינו מחוייב להנתן בזמן אמת. ניתן לשלוח בקשות לפניה לנותני שירות שונים באמצעות פקס או מייל, והעובד במרכז התקשורת מטפל בפניה ומעביר את התשובה לפונה.
3.	1.2.3	מהו אורכה הממוצע של שיחה בשנה האחרונה הפעלת השירות?	שיחה ממוצעת נמשכת כ- 20 דקות. יש שיחות שנמשכות שעה וחצי ואף יותר (בעיקר כאשר פונה מסויים מבקש תיווך עם מספר נותני שירותים).
4.	1.2.3	מה היה סך מספר שעות התרגום בשנה החולפת?	לא מדובר בשעות תרגום, אלא בשעות הפעלת המרכז ומתן השירות לפונים. בשנת 2015 המרכז הופעל בהיקף ממוצע של 250 שעות לחודש, והתקבלו כ- 1,000 שיחות בחודש למרכז.
5.	1.2.3	מה היה זמן ההמתנה המקסימלי והממוצע?	זמן המתנה מקסימלי – שעתיים. זמן המתנה ממוצע – רבע שעה.



הלב הפתוח לרווחה

מדינת ישראל  
 משרד הרווחה והשירותים החברתיים  
 אגף מנהל ומשק



מכרז מס' 140/2016

מס"ד	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
6.	1.2.3	על פי נסיון העבר – מדוע מעט כל כך פונים מתוך סך האוכלוסיה?	זה מספר הפונים שהיה קיים עד כה. המשרד רואה חשיבות רבה בשירות שניתן במרכז התקשורת, ומעודד את הגדלת מספר הפונים מקרב אוכלוסיית הזכאים הפוטנציאלית.
7.	3.2. סעיף 3 תכנית עבודה	מהו ההיקף של תוכנית העבודה שיש להגיש בעמודים?	מצויין במכרז כי יש להגיש את תכנית העבודה על גבי נספח 17. המציע יהיה רשאי לצרף מסמכים נוספים וכן להוסיף שורות נוספות לנספח, לפי הצורך, ובלבד שאורכו של הנספח לא יעלה על 5 עמודים בסה"כ, כולל מסמכים שיצורפו לו. התכנית יכולה כמובן לכלול פחות מחמישה עמודים. יש להתייחס בתוכנית העבודה לכל הנקודות שרשומות במכרז. תוכנית העבודה נמדדת על פי איכותה ולא על פי כמותה, אך אין לצרף תוכנית עבודה בהיקף של יותר מחמישה עמודים כפי שנכתב במפרט המכרז.
8.	3.3	מה היתה העלות לשעה ששולמה על ידי משרד הרווחה בהתקשרות הקודמת?	40 ש"ח.
9.	3.3	האם התשלום לשעה מתבצע על פי שעות העבודה בפועל של המתורגמנים ללא קשר לכמות השיחות לאורכן?	התשלום יעשה על פי שעות העבודה בפועל של המתורגמנים (ראו סעיף 6.1.2.1 להסכם ההתקשרות).
10.	נספח 1 / ב.1	מן הסעיף עולה כי בידי המשרד נתונים אודות ביצועי עבר (1,000 שיחות). על כן נבקש מן המשרד, בשם עקרון השוויון בין המציעים, שיפנה לספק הנוכחי ויספק לכלל המציעים את הנתון אודות משך השיחה הממוצעת.	ראו תשובתנו לשאלה 3 לעיל.
11.	נספח 1 / ג.2.	לאור האמור בפסיקתו החשובה של בית המשפט לעניינים מינהליים בעניין כפר הילדים והנוער "אהבה" (עתמ (י-ס) 22194-10-15 כפר ילדים ונוער "אהבה" עמותה לקידום ילדים, נוער וצעירים בסיכון נ' מדינת ישראל משרד הרווחה והשירותים החברתיים) נבקש את הבהרת המשרד באשר להגבלת גובה הסכום המותר לגביה על ידי הספק.	השאלה אינה ברורה. יובהר כי פסה"ד המוזכר אינו מתייחס לשאלת הגבלת גובה הסכום המותר לגבייה על ידי הספק, ואין שינוי לעניין זה בתנאי המכרז.
12.	נספח 1 / ה.1.ב	האם נדרש המרכז לקבל יפוי כח מהפונה (למשל כדי לפנות לרופא/בנק?)	במידה ונותן השירות ידרוש יפוי כוח מהמתורגמן הוא יצטרך להודיע לפונה שנותן השירות דרש יפוי כוח, ולקבלו בהתאם מהפונה.
13.	נספח 1 / ו.2	נבקש כי יכתב 1 במרץ במקום 1 בינואר.	התיקון התקבל. המכרז יתוקן בהתאם.

ירושלים: רח' ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים, טלפון: 02-5085536 פקס: 02-5085943



מכרז מס' 140/2016

מס"ד	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
14.	נספח 1 / 6.ח	המשרד חייב את הספק בהשתלמויות מסויימות, האם ישפה המשרד את הספק בגין עלות השתלמויות אלו?	התמורה שיקבל הספק היא עבור שעת מתורגמן בלבד.
15.	נספח 6 / 10	האם הסעיף כולל העסקה בתצורת פרילאנס / קבלן משנה?	בהתאם לסעיף 1.2.7 למכרז, הספק לא יהיה רשאי להפעיל קבלני משנה בביצוע השירותים במכרז, <b>למעט</b> לצורך תפעול ותחזוקת התשתית הטכנולוגית לאספקת השירותים, לרבות התוכנות הממוחשבות שישמשו לאספקת השירותים, אלא בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב מהמשרד.
16.	נספח 11 / 2	נבקשכם להגדיר את המונח "ניגוד עניינים". אם, למשל, פונה פלוני למרכז על מנת לקבל סיוע בתקשורת עם עו"ד שבאמצעותו תובע הפונה את המשרד. האם אזי המציע ימצא בניגוד עניינים וכיצד על הספק לפעול במקרה זה, ובמקרים אחרים שאותם לא ניתן לצפות בעת זו?	ניגוד עניינים יתקיים במצב בו ישנו ניגוד בין האינטרס שעבורו יפעל הספק שיזכה במכרז במתן השירותים, לבין אינטרס שלו עצמו או אינטרס שיש לו במסגרת תפקיד אחר שהוא ממלא. על הספק להודיע למשרד באופן מידי על כל מקרה, <b>בו ייווצר או עלול להיווצר</b> ניגוד עניינים שכזה.
17.	נספח 14	האם יש להחתים גם עו"ד וגם רו"ח על כל עמוד?	אין צורך להחתים עו"ד או רו"ח בכל עמוד ועמוד בנספח 14, אלא רק במקום המיועד לכך: עו"ד - אישור עורך דין, ורו"ח - חתימת רו"ח לשם הזיהוי בלבד. יובהר כי כל עמוד שיצורף לנספח, ככל שיצורפו עמודים נוספים, ייחתם ע"י עו"ד (לאימות) ורו"ח (לזיהוי בלבד).
18.	נספח 16	האם נדרש להחתים עו"ד על כל עמוד? האם גם על צילומי תעודות השכלה?	אין צורך להחתים עו"ד בכל עמוד ועמוד בנספח, אלא רק במקום המיועד לכך (אישור עורך דין). יובהר כי כל עמוד שיצורף לנספח, ככל שיצורפו עמודים נוספים, ייחתם ע"י עו"ד (לאימות). ניתן להציג ניסיון של אנשי הצוות אצל המציע.
19.	נספח 16 / 1.9, 2.9, 3.9, 4.9, 5.7	האם תקין כי אחד הארגונים יהיה המציע? (עבור עובדים המועסקים על ידי המציע)	ניתן להציג ניסיון של אנשי הצוות אצל המציע.
20.	נספח 17 / 1.ג	האם "אתיקה" משמעה אתיקה של מתורגמנים לשפ"ס?	בסעיף זה נכתב "אתיקה באספקת השירותים". מאחר שהשירות הוא תיווך בין האדם החרש לנותני שירות יש לציין את התייחסות המציע לעניין כלל ההיבטים האתיים של מתן שירותי תרגום ושירותי תיווך אחרים בין אנשים שומעים לאנשים עם לקות שמיעה.
21.	נספח 17 / 2.ג	האם "דוגמאות" הן תדפיסי פלאיירים / אתרי אינטרנט? ואם כן האם הם חלק מ-5 העמודים?	דוגמאות יכולות להיות תדפיסי פלאיירים או אתרי אינטרנט, והם חלק מ- 5 העמודים של תוכנית העבודה.
22.	נספח 17 / 3.ג	האם "פורמט דוחות" חלק מ-5 העמודים?	פורמטים של דוחות הם חלק מחמשת העמודים של תוכנית העבודה.
23.	נספח 17 / 4.ג	האם יש לנקוב בפרטי המבנה במענה למכרז?	אין צורך לנקוב בפרטי המבנה. אין דרישות מבנה למכרז זה. די לפרט אודות התאמת התשתית הפיזית לצורך מתן השירותים מכח המכרז.



הלב הפתוח לרווחה

מדינת ישראל  
משרד הרווחה והשירותים החברתיים  
אגף מנהל ומשק



מכרז מס' 140/2016

תשובות	שאלה/הערה	הפנייה לסעיף במכרז	מס"ד
המזיע נדרש לספק עד 69 שעות תרגום בשבוע. יובהר כי במסגרת שעות אלה הוא אינו רשאי להגביל פונה בצריכת השירות. לדוגמא: אם שיחה עם פונה תמשך שעה וחצי, לא ניתן יהיה לומר לו אחרי שעה וחצי שיש לסיים את השיחה ושהוא אינו יכול לבקש תיווך עם נותן שירות נוסף. במידה ותיווצר דרישה לשירותים מעבר לקבוע במכרז, המשרד יבחן את האפשרויות העומדות לפניו לצורך הגדלת ההתקשרות עם הספק, כאמור בסעיף 1.2.4 למכרז.	מן ההגבלה בסעיף עולה תוצאה אבסורדית. היה והספק החדש יצליח (מאוד) בשיווק השירות לזכאים, והיה ותיווצר דרישה לשירותים מעבר ל-69 שעות בשבוע, הספק מנוע מליתן את השירות? זאת ועוד, הספק מחוייב ליתן את השירות "ללא הגבלה" לפי סעיף 8.4. אנא הבהרתכם.	נספח 23 / 6.1	.24
בהתאם לאמור במכרז, לצורך השוואת ההצעות בלבד, יילקחו הצעות המחיר כשהן כוללות מע"מ וכל מס או תשלום אחר שעל המשרד לשלם לספק.	האם ההשוואה בין מציעים החייבים במע"מ ובין מציעים שאינם חייבים במע"מ תהיה על פי המחיר כולל / לא כולל המע"מ בהתאם לאופי המציע?	נספח 24	.25

המפרט יפורסם באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי ובאתר האינטרנט של משרד הרווחה והשירותים החברתיים. יודגש כי המפרט המעודכן הוא המפרט הקובע ואותו יש להגיש חתום עם ההצעה.

בברכה,  
שרה מסגדיאן  
מרכזת ועדות מקצועיות לרכש

**הריני להצהיר כי קיבלתי את טופס שאלות תשובות והמפרט המתוקן לידי:**

תאריך	שם המזיע	תפקיד
נציג/ה המזיע המוסמך/ת	חתימה וחותמת	עוסק מורשה/מס' זהות/מלכ"ר
פקס	טלפון נוסף/ נייד	כתובת דואר אלקטרוני-E.mail

ירושלים: רח' ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים, טלפון: 02-5085536 פקס: 02-5085943

אתרנו באינטרנט: [WWW.MOLSA.GOV.IL](http://WWW.MOLSA.GOV.IL) ממשל זמין: [WWW.GOV.IL](http://WWW.GOV.IL)