

כ"א אייר תשע"ט
26 מאי 2019

לכבוד
המזיעים במכרז

דוח שאלות-תשובות

הנדון: מכרז מספר 120/2019 - הפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה

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

1. התשובות המובאות להלן מחייבות את כל המזיעים, 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 המזמינה או ועדת המכרזים, ככל שניתן, בכל פורום או צורה שהיא. כל הפירושים וההבהרות הינם כמפורט במכתב הבהרה 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, ועל המזיע לצרפו להצעתו כשהוא חתום בחתימת המזיע על גבי כל עמוד.
3. אין באי התייחסותה של ועדת המכרזים לשאלה כלשהי או לפרט כלשהו בשאלה, כדי להוות הסכמה להנחותיו של השואל, או כדי לשנות בדרך כלשהי את פרשנות תנאי המכרז.
4. ככל שיש במסמך זה 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 הבהרה זה תהיה הפרשנות כאמור במסמכי המכרז.

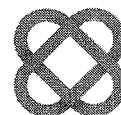
מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
1.	כללי	הבהרה מטעם המשרד	היות שחל עיכוב במתן תשובות על-ידי המשרד ונוכח השינויים שחלו במפרט, הוחלט לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות לעד יום ג', ה- 11.06.2019 בשעה 12:00.





מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
			יובהר כי אין שינוי במועד תוקף ערבות ההצעה.
2.	כללי	<p>נבקש לקבל את מפרט המכרז בקובץ word, כך שהמסמך יהיה מוגש לקריאה ולמילוי פרטים לאנשים עם עיוורון / לקויות ראייה – אוכלוסית היעד של המציע ונציגי השירות המוצעים אשר צריכים לחתום על הצהרה בגוף המכרז; קבצי PDF מורכבים אינם יכולים להיקרא באמצעות תוכנות קורא מסך.</p> <p>כמו כן, נבקש לשקול את בקשתנו זו בהקדם האפשרי ולא במועד קבלת התשובות לשאלות – זאת מכיוון שלא נספיק למלא את הטבלאות 4 ימים בלבד לפני ההגשה.</p> <p>לחילופין, ולכל הפחות, נבקש לקבל רק את הנספחים שיש למלא בקובץ word.</p>	<p>הבקשה מתקבלת בחלקה. נספחי המכרז יועברו בקובץ וורד לכל מי שיפנה למשרד לצורך קבלתם.</p> <p>יובהר כי אין לעשות כל שינוי באמור במכרז, וכי הנוסח שפרסם המשרד הוא המחייב אותו והוא בלבד. כמו כן, המכרז הוא קניינו של המשרד והוא מועבר למציע לצורך הגשת ההצעה בלבד. אין לעשות בו שימוש, שאינו לצורך הכנת ההצעה.</p> <p>עוד יובהר כי המועד לפרסום התשובות הינו עד ה 28.5.2019 כאשר המועד האחרון להגשת ההצעות הינו עד ה- 11.6.2019 ולפיכך עומד למציעים טווח של שבועיים להגשת ההצעות למכרז מרגע קבלת תשובות המשרד והטענה שלמציע יש 4 ימים בלבד בין מתן התשובות למועד האחרון להגשת ההצעות אינה נכונה.</p>
3.	כללי – ריכוז תאריכים	<p>לא מצוין במפרט המכרז מועד לקבלת תשובות והודעת זכיה לאחר ההגשה למכרז. לאחר פיתוח מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה והפעלתו במשך למעלה מ-5 שנים (להלן: "הפעלת המוקד הנוכחי"), אנו מבקשים שהמשרד יקבע זמן קצר למתן תשובות לגבי זכיה במכרז, כך שהודעת זכיה תצא עד 45 ימים מהמועד האחרון להגשת המכרז. באופן זה, לא ייוצר מצב בו המוקד לא יהיה מאויש זמן רב מדי.</p>	<p>מועד קבלת החלטה על זוכה במכרז והעברת תשובה בהתאם, נגזר ממספר מאפיינים שאין באפשרות המשרד לצפותם בשלב זה, ובכלל כן, כמות המציעים שייגשו למכרז, קיומו ומשכו של הליך ההבהרות במכרז וכיו"ב. לאור האמור, משכו של הליך בדיקת ההצעות אינו ידוע למשרד, ומטבע הדברים, לא ניתן לתחום אותו בזמן בשלב זה.</p>
4.	סעיף 1.2.3 עמוד 6	<p>מניסיוננו בפיתוח והפעלת המוקד הנוכחי במהלך חמש השנים האחרונות אין פניות בשעות הערב. לכן מבוקש לשנות את מועדי הפעלה כך שהמוקד יופעל בימים א'-ה' בין השעות 8:30-16:30.</p>	<p>אין שינוי באמור במכרז. בהתאם לחוות דעת גורמי המקצוע, ישנו צורך במתן שירות גם בשעות הערב.</p> <p>יחד עם זאת, ולאחר שהמשרד בחן את הדברים בשנית, בשנת ההתקשרות הראשונה יחויב המציע במתן שירות בשעות הערב פעם אחת בשבוע בלבד (בין הימים א-ה, לבחירתו), והחל משנת ההתקשרות השנייה ועד לסיום ההתקשרות עם המשרד, יהא עליו להעניק שירות בשעות הערב לאורך כל השבוע (ימים א-ה).</p>





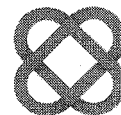
מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
			המכרז יעודכן בהתאם.
5.	סעיף 1.5.2 התארגנות למתן שירותים עמוד 11	מבקשים לאפשר לספק הנבחר לסיים את ההתארגנות ולהתחיל לספק את השירותים בפחות מ 120 יום. לאור הפעלת המוקד הנוכחי, נבקש לקצר ככל הניתן את מועד הפעלת השירות בהתאם למכרז החדש, זאת כדי לאפשר המשכיות בשירות הקיים. נציין, כי המשך הפעלת המוקד הנוכחי הינה יקרה למדי, אולם האינטרס שלנו הוא לשמר את השירות שפותח על ידינו לטובת אוכלוסיית היעד.	אין שינוי באמור במכרז. תקופת ההתארגנות שנקבעה היא תקופה מקסימאלית ("בתוך 120 (מאה ועשרים) יום ממועד קבלת ההודעה על זכייה במכרז על הספק הנבחר לסיים את ההתארגנות"), וזאת על מנת לאפשר לספק הזוכה זמן התארגנות סביר בנסיבות העניין למתן השירות, לרבות במצב של ספק חדש הנדרש להעמיד מוקד תמיכה חדש ורכישת הציוד המתאים. יחד עם זאת, אין מניעה כי ככל שהספק הזוכה יסיים את ההתארגנות, לרבות הליכי החתימה על הסכם ההתקשרות, בזמן קצר יותר, המשרד יוכל להתקשר עמו עוד קודם לסיום התקופה שנקבעה במכרז (120 יום).
6.	סעיף 2.3 עמוד 14	נבקש להוסיף בהגדרת "אוכלוסיית היעד" גם מעסיקים, בני משפחה, מורות שיקומיות (להלן: " מעגלים תומכים ") – כאשר כל הפניות של המעגלים התומכים הם עבור פתרון לאדם עם עיוורון או לקות ראייה.	הבקשה מתקבלת. המכרז יתוקן בהתאם.
7.	עמוד 27, סעיף 2.8.7	נבקשכם לעדכן האם למשרד קיים ציוד מסוג זה ו/או מדריכים	ברשותו של המשרד לא קיים ציוד מסוג זה ו/או מדריכים לטובת הפעלת המוקד, ועל הספק להעמיד את הציוד ו/או המדריכים כנדרש במכרז.
8.	סעיף 2.8.7 עמוד 28	בסעיף מצוין כי באפשרות הספק להכין מדריך עבור כל אחת מהמערכות במקום לרכוש את הציוד. מניסיוננו בפיתוח השירות הקיים ובהפעלת המוקד הנוכחי במהלך חמש השנים האחרונות, אלטרנטיבה של שימוש במדריך ללא הציוד במוקד לא תאפשר תמיכה מקצועית ואמיתית. לפיכך, נבקש למחוק את האלטרנטיבה של הכנת מדריך ולחייב רכישת הציוד.	הבקשה אינה מתקבלת, אין שינוי במכרז. לעמדת המשרד, השימוש במדריכים מהווה חלופה מספקת ומקצועית על מנת לאפשר לספק לבחון יחד עם הפונה את המערכת עבורה הוא נדרש לתת את הסיוע והתמיכה הטכנית הנדרשת לאדם.
9.	סעיף 3.2.2 ניסיון נדרש מהמציע עמוד 34	למיטב הבנתנו, נשמטה המילה "במצטבר" לגבי ניסיון מעשי מוכח בניהול והפעלה של מוקד שירות מאויש למשך שנתיים רצופות לפחות, הנותן שירות ל-250 פניות בכל חודש במצטבר . נבקשכם לתקן את הטעות בכל מקום בו מצוין כי יש להראות ניסיון במתן שירות ל-250 פניות בכל חודש.	הבקשה מתקבלת בחלקה. סעיפים 3.2.2 ו- 3.2.3.2.2 למכרז יעודכנו כלהלן: "לעניין סעיף זה, "מוקד שירות מאויש" – מוקד טלפוני הכולל לפחות 2 עמדות שירות פעילות ומאוישות המעניקות שירות לפחות 3,000 פניות בשנה ".





מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
			בנוסף סעיף 3.2.1.2 למכרז יעודכן כלהלן: "כאשר בשני הפרויקטים במצטבר התקבלו לפחות 3,000 פניות טלפוניות בשנה".
10.	סעיף 3.2 ניסיון בניהול מוקד שירות ייעודי למתן תמיכה תכנית עמוד 42	מבוקש לשנות את ההגדרה של ניסיון מנהל המוקד מ"ייעודי למתן תמיכה טכנית" ל-"ייעודי במתן תמיכה טכנית לאנשים עם מוגבלות", כפי שמוגדר גם ביחס לנציגי השירות (סעיף 4.3).	הבקשה אינה מתקבלת. אין שינוי במכרז.
11.	סעיף 2.1 עמוד 42	נבקש להפוך את הניקוד – כך שמציע שמציג מערכת מונגשת עבור אנשים עם עיוורון יקבל 10 נקודות, ומציע שמציג מרכז שירות לקוחות עם מערכת IVR יקבל 2 נקודות עבור IVR. לחילופין ולכל הפחות, נבקש להפחית את הניקוד אשר יינתן למציע שיציג מערכת IVR – מדובר בניקוד גבוה במיוחד ולא פרופורציונלי. מניסיונו בהפעלת המוקד הנוכחי, מדובר על עומס קריאות נמוך בו שני נציגי שירות מספיקים כדי לענות לדרישה, ללא צורך בנייתוב השיחות.	הבקשה מתקבלת בחלקה. אמת מידה 2.1, לעניין מערכת IVR, תעודכן כלהלן: "מציע אשר מציג מרכז שירות לקוחות מסוג Contact Center כהגדרתו במכרז, המשלב בנוסף מערכת IVR כהגדרתה במכרז יקבל 6 נקודות." אמת מידה 2.2, לעניין נגישות המערכת המוצעת, תעודכן כלהלן: "מציע המציג מערכת מונגשת לאנשים עם עיוורון יקבל 6 נקודות."
12.	סעיף 4.3.1.1 עמוד 50	בסעיף צויין שהמחיר המירבי להצעת המחיר הינו 42,000 ₪ לפני מע"מ. מכיוון שאנו גוף המאוגד כמלכ"ר איננו יכולים לקזז מס תשומות על מע"מ שאנו משלמים לספקים או עובדים (תשלום המע"מ באמצעות מס שכר). המצב יוצר סיטואציה שבעבור חברות עסקיות עלות הפעלת המוקד הינה זולה יותר שכן עבור מע"מ תשומות שהן משלמות הן יכולות להזדכות וכן הן אינן נדרשות לשלם מס שכר עבור העובדים שלהן. אנו מאידך לא יכולים להזדכות על מע"מ תשומות שאנו משלמים לספקים וכן נדרשים לשלם מס שכר עבור העסקת עובדי המוקד. לכן במצב זה, אנו נדרשים לעלות הפעלה יקרה יותר של המוקד, כשהתמורה שתשולם היא באותו מחיר שאנו וחברות עסקיות מקבלות. לפיכך, נבקש לשנות את הסעיף כדלקמן - המחיר המוצע לא יעלה על המחיר	הבקשה אינה מתקבלת. אך כאמור בתשובה לשאלה 13, מחיר המקסימום במכרז עודכן ל- 49,000 ₪ לחודש, לפני מע"מ.





מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
		המירבי שהוגדר על ידי המשרד - 49,140 לחודש, כולל מע"מ.	
.13	סעיף 4.3.1.1 ונספח כ' עמוד 125	לאור דרישות המכרז נבקשכם להגדיל את המחיר המירבי שהוגדר ל55,000 ₪	הבקשה מתקבלת בחלקה. מחיר המקסימום יתוקן באופן הבא: המחיר המוצע לא יעלה על המחיר המרבי שהוגדר על ידי המשרד - 49,000 ₪, לחודש, לפני מע"מ. המפרט יעודכן בהתאם.
.14	4.3 הצעת המחיר	מכיוון שמדובר כאן על הפעלה אפשרית של 5 שנים של המוקד, נבקש להצמיד את הצעת המחיר שתזכה למדד המחירים לצרכן, וזאת כדי להבטיח שמירה על כוח אדם איכותי לאורך זמן, גם כאשר השכר הממוצע במשק עולה.	ראו סעיף 6.5 למכרז: "תנאי ההצמדה מפורטים בנספח כ'4 המצ"ב. המציע מתבקש לאשר את הסכמתו לתנאים אלה, על-ידי חתימה בתחתיתו של הנספח כאמור."
.15	סעיף 5.8 ערבות ביצוע עמוד 57	נבקש להוסיף את האפשרות להעמדת חלף ערבות לערבות הביצוע של המכרז במקום העמדת ערבות ביצוע בנקאית בהתאם להוראות התכ"ם, מספר הוראה 7.7.1, סעיף 2.8.	הבקשה מתקבלת. בעקבות השאלה יתווסף סעיף 5.14 שלהלן: הוראת קיזוז בהתאם להוראת תכ"מ 7.5.1.1 עומדת לספק האפשרות לבקש להגיש הוראת קיזוז כתחליף לכתב ערבות ביצוע (בנוסח שבנספח כ'6 למכרז) לפיה הספק מאשר למדינה לעכב סכום, בגובה סכום ערבות הביצוע שהתבקשה, מתוך התשלומים להם זכאי הספק בגין ההתקשרות, ובכלל זה בגין שירות שבוצע על ידי הספק אף בטרם הוגשה חשבונית בגין ביצועו, כבר מהתשלום הראשון לו זכאי הספק. לצורך בחינת האפשרות להחליף כתב ערבות ביצוע בהוראת קיזוז יבדוק המשרד את איתנותו הפיננסית של הספק על פי מדד אלטמן, יחס הון חוזר ומדדים נוספים שייבחרו על פי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד. ספק שיימצא לגביו שאינו איתן פיננסית על פי בדיקת המשרד יידרש להגיש ערבות ביצוע לשם הבטחת ביצועו של הסכם ההתקשרות וכתנאי לחתימה על ההסכם מובהר כי הוראת הקיזוז תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן בשיעור של 100% (מאה אחוז), לפי המדד, שיהיה ידוע במועד הגשת ההצעה. בהתאם להוספת הסעיף נוסף למכרז נספח כ'6 המצורף לדוח שאלות זה.





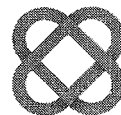
מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
16.	נספח יב' טבלה 1.4 עמוד 91	נבקש להוסיף, לצד העמודה של "האם השירותים ייעודיים לאנשים נושאי תעודת עיוור / לקות ראייה" גם עמודה של מספר מקבלי השירות שהינם נושאי תעודת עיוור / לקות ראייה שקיבלו את השירותים, כאשר המינימום הנדרש על מנת לעמוד בתנאים המבוקשים בטבלה זו הינו 100 מקבלי שירות בשנה.	הבקשה אינה מתקבלת. אין שינוי במכרז. טבלה 1.4 הינה עבור מתן ניקוד למציעים אשר סיפקו שירותים ייעודיים עבור אנשים עם עיוורון או עם לקות ראייה (כאמור באמת מידה 1.3 למכרז), ואין דרישה למינימום מקבלי שירות בשנה.
17.	נספח י"ג ניסיון הצוות – הצהרת נציגי השירות (עמוד 110)	היות ונציגי השירות שלנו הינם בעלי תעודת עיוור, נבקש להוסיף סעיף מותאם עבורם בחלק של ההצהרה. כלומר, סעיף המציין כי במידה והם בעלי תעודת עיוור – הם מאשרים כי ההצהרה הוקראה בפניהם וכי הם הבינו את משמעות ההתחייבות וחותמים בפני עורך דין.	הקראה אינה נדרשת בכל מקרה בו לאדם יש עיוורון, וזה תלוי ברמת העיוורון. לאור האמור יתווסף המשפט הבא בסעיף ההצהרות של נציגי השירות במפרט: "במידה והנציגים הם עם עיוורון המצדיק הקראת ההצהרה – הנציג מאשר כי ההצהרה הוקראה בפניו וכי הוא הבין את משמעות ההתחייבות וחתם עליה בפני עורכי דין".
18.	תכנית עבודה מוצעת - נספח טו סעיף ה' לנספח	מבוקשת הבהרה לגבי הגדרת "אירוע חריג" בהקשר זה.	כל אירוע חריג המתרחש תוך כדי מתן השירותים מכח המכרז כגון: שיחה מטרידה, מקרה שבו המוקדן היה עד לשיחה מקבילה אשר התקיימה בבית הפונה ועוררה חשש לאלימות כנגד הפונה, מקרה שבו במהלך הסיוע לפונה המוקדן נחשף לחומר אישי שנמצא על שולחן העבודה במחשב של הפונה ושיש במקרה זה חשד לפלילים וכיו"ב.
19.	סעיף 5.2 להסכם ההתקשרות – עמוד 130	מכיוון שהמועד הקובע לספירת ימי האשראי הינו מועד העלאת החשבון לפורטל ספקים שצפוי להיות כ-15-10 ימים מתום החודש המדווח, נבקש לשנות את תנאי התשלום ל 30 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למשרד.	הבקשה אינה מתקבלת. המשרד מחויב למועדי התשלום בהוראת תכ"ם 1.4.0.3.
20.	עמוד 141, סעיף 27.2	נבקשכם לאשר כי טרם כל הפעלת מנגנון קנסות לספק תתקיים ישיבה ולספק תהיה האפשרות להגיב באופן מסודר על כלל טענות הלקוח	הבקשה מתקבלת. סעיף 27.5 להסכם ההתקשרות יתוקן באופן הבא: 27.5. מובהר כי פיצוי מוסכם יוטל על הספק רק במקרה של הפרה אשר לא תוקנה גם לאחר קבלת התראה בכתב על כך מהמשרד, ולאחר שניתנה לספק שהות סבירה לתיקון הטעון תיקון ומתן הזדמנות לטעון לעניין. ככל שנתקיימו נסיבות המצדיקות הטלת יותר מפיצוי אחד, יהיו מנגנוני הפיצוי בלתי תלויים זה בזה ויופעלו במקביל.





מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
21	נספח כא'- הסכם התקשרות, סעיף 20- חובת הביטוח	<p>נבקש לבצע את השינויים כדלקמן: [מחיקות יסומנו ב██; תוספות במודגש]</p> <p>20.3 ביטוח אחריות מקצועית 20.3.2. הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה... ניהול מעכב והפקת דוחות שירות והפעיל מערכת להשתלטות מרחוק, בהתאם בקשר למכרז והסכם עם מדינת ישראל העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.</p> <p>20.4 כללי: 20.4.2. בכל מקרה של צמצום שינוי לרעה או ביטול הביטוח על-ידי אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות 30 יום במכתב רשום לחשב משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.</p> <p>20.7: הספק מתחייב להציג את העתקי פוליסות הביטוח המחודשות מאושרות וחתומות על-ידי המבטח או אישור בחתימת מבטחו על חידושן למשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.</p>	<p>a. ביטוח אחריות מקצועית: 20.3.2 הבקשה נדחית ביחס לסעיף הביטוח בהסכם אולם השינוי יאושר באישור ביטוח חתום לכשיוצג.</p> <p>b. כללי: 20.4.2 החלפת המילה "צמצום" במילים "שינוי לרעה" - הבקשה נדחית ביחס לסעיף הביטוח בהסכם אולם השינוי יאושר באישור ביטוח חתום לכשיוצג. שינוי תקופת ההודעה המוקדמת ל- 30 יום - הבקשה נדחית.</p> <p>20.7 - הבקשה נדחית</p>
22	נספח כא'3 אישור בדבר קיום ביטוחים	<p>פסקת פתיחה: הנגנון מאשרים בזה כי ערכנו למבטחנו (להלן: "הספק") לתקופת הביטוח מיום _____ עד יום _____ בין היתר בקשר הפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה עבור משרד - משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, בהתאם בקשר למכרז ולחזזה עם מדינת ישראל העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, את הביטוחים המפורטים להלן"</p> <p>1. ביטוח חבות המעבידים:</p>	<p>פסקת פתיחה: אין לבצע תיקון בנוסח אישור הביטוח בהסכם. השינויים יאושרו באישור ביטוח חתום לכשיוצג.</p> <p>1. ביטוח חבות מעבידים 1.2 הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח, אולם השינוי יאושר באישור ביטוח חתום לכשיוצג.</p> <p>2. ביטוח צד שלישי: 2.2 הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח, אולם השינוי יאושר באישור ביטוח חתום לכשיוצג.</p> <p>3. ביטוח אחריות מקצועית:</p>





מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
		<p>1.2 גבול האחריות לא יפחת מ-5,000,000 דולר ארה"ב-20,000,000 ש"ח לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).</p> <p>2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי:</p> <p>2.2 גבול האחריות לא יפחת מ-250,000 דולר ארה"ב-1,000,000 ש"ח למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).</p> <p>3. ביטוח אחריות מקצועית:</p> <p>3.1 הפוליסה מכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית וחוקית של הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות... ניהול מעכב והפקת דוחות שירות והפעיל מערכת להשתלטות מרחוק, בהתאם בקשר למכרז והסכם עם מדינת ישראל- משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.</p> <p>3.2 גבול האחריות לא יפחת מ-500,000 דולר ארה"ב-2,000,000 ש"ח למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).</p> <p>3.3.4 הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.</p> <p>4. כללי:</p> <p>4.2 בכל מקרה של צמצום שינוי לרעה או ביטול הביטוח על-ידי אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף, אלא אם ניתנה על ידיו הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות 30 יום במכתב רשום לחשב משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.</p> <p>4.7 תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט בביטוח אחריות מקצועית, לא יפחת מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביטוח 2016" בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.</p> <p>4.8 חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי מבוטל ככל שקיים בכל הפוליסות המבוטחות. בכפוף לתנאי וסייגי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו במפורש על פי האמור באישור זה. ואולם אין בביטול כדי לגרוע מזכויות המבטח וחובות המבוטח על פי כל דין.</p>	<p>3.1 מחיקת המילה "כל" - השינוי יאושר באישור ביטוח חתום בלבד לכשיוצג.</p> <p>הוספת המילה "חוקית" - הבקשה נדחית.</p> <p>החלפת המילה "בהתאם" במילה "בקשר" - השינוי יאושר באישור ביטוח חתום בלבד לכשיוצג.</p> <p>3.2 הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח, אולם השינוי יאושר באישור ביטוח חתום לכשיוצג.</p> <p>3.3.4 הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח, אולם השינוי יאושר באישור ביטוח חתום לכשיוצג.</p> <p>4 כללי:</p> <p>4.2 החלפת המילה "צמצום" במילים "שינוי לרעה" - הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח, אולם השינוי יאושר באישור ביטוח חתום לכשיוצג.</p> <p>שינוי תקופת ההודעה המוקדמת ל-30 יום - הבקשה נדחית.</p> <p>4.7 הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח, אולם השינוי יאושר באישור ביטוח חתום לכשיוצג.</p> <p>4.8 הבקשה נדחית ביחס לנוסח נספח הביטוח, אולם השינוי יאושר באישור ביטוח חתום לכשיוצג.</p>





דו"ח שאלות ותשובות
מכרז מספר 120/2019

משרד העבודה הרווחה
והשירותים החברתיים
חוסן חברתי לישראל



מספר סוגרי	מספר	מספר	מספר
		כל הפעילויות של כל הגופים המפורטים בפוליסות ובין היתר על הפעילות נשוא האישור.	

את מיפרט המכרז המעודכן, ניתן לראות באתר מינהל הרכש הממשלתי, תחת הלשונית "מכרזים". יודגש כי המפרט המעודכן הוא המפרט הקובע ואותו יש להגיש חתום עם ההצעה.

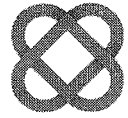
הרינו לאשר את דו"ח השאלות בנוסח המופיע מעלה, לרבות כלל השינויים שחלו במפרט בעקבות שאלות ההבהרה:

נטלי ליאון, יו"ר הוועדה רח"ח יעל אדלמן – ס.חשב המשרד נורית כהן – נציג היועצת המשפטית

הרינו להצהיר כי קיבלתי את טופס שאלות תשובות והמפרט המתוקן לידי:

תאריך	שם המציע	תפקיד
נציג/ה המציע המוסמך/ת	חתימה וחותמת	עוסק מורשה/מספר זהות/מלכ"ר
פקס	טלפון בוסף/נייד	כתובת דואר אלקטרוני-Email





נספח כא'6 הוראת קיזוז
(סעיף 5.14 למכרז)

יובהר כי הוראת קיזוז תוגש כתחליף לערבות ביצוע בלבד. על המציע לצרף נספח זה כאשר הוא חתום בתחתית העמוד על ידי מורשה חתימה מטעמו במקום המתאים.

שם הספק: _____
מספר טלפון: _____
מספר פקס: _____

לכבוד

חשב המשרד

משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים

הנדון: הוראת קיזוז

1. אנו החתומים מטה, הנציגים המוסמכים של _____ (להלן – **הספק**), נותנים לכם בזאת הוראה בלתי מותנית לקזז כל סכום עד לסך _____ שקלים חדשים, (במילים: _____ שקלים חדשים), מכל תשלום המגיע לגוף מהממשלה לפי כל דין, הסכם או הסדר (להלן: "הקיזוז"), אם לא ניתן לבצע קיזוז, אנו מתחייבים התחייבות בלתי חוזרת להחזיר לממשלה ממקורותינו כל סכום שתתבע.
2. אנו מסכימים כי חשב המשרד, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, יקזז מכל תשלום המגיע לגוף מן הממשלה לפי כל דין, הסכם או הסדר, כל סכום המגיע לממשלה מן הגוף בקשר עם הפעלת מוקד שירות לתמיכה בשימושי מחשב וטכנולוגיה מסייעת לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה, שמספרו 120/2019, ובמידה ולא ניתן, מתחייבים להחזיר כל סכום שיתבע, מבלי שיהיה חייב לנמק או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת הגוף.
3. אנחנו מסכימים שחשב המשרד יהיה רשאי לעכב תשלומים המגיעים לגוף בגובה סכום הקיזוז, כבר מהתשלום הראשון לו זכאי הגוף, ובכלל זה עבור שירות שבוצע על ידי הגוף אף בטרם הוגשה חשבונית בגינו.
4. אנו מתחייבים ומצהירים כי לא תהיה לנו כל טענה כלפי הממשלה על ביצוע קיזוז לפי הוראה זאת, מכספים המגיעים לגוף מן הממשלה לפי כל דין, הסכם או הסדר, או כלפי התביעה להחזיר כספים.
5. הוראה זו תישאר בתוקפה עד תאריך _____.
6. שינוי הוראה זו כפוף לאישור בכתב מהחשב הכללי במשרד האוצר.

שם מלא וחתימה של מוסמכים מטעם הספק

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עו"ד המשמש כיועץ המשפטי של _____ (שם הספק), מאשר בזאת כי הוראת הקיזוז שבנדון חתומה כדין על-ידי מורשי החתימה המוסמכים של הספק ומחייבת את הספק.
תאריך _____ מספר רישיון _____ חתימה וחותמת



נספח לדוח תשובות לשאלות הבהרה – ריכוז שינויים במכרז

מספר	סעיף במכרז	פירוט השינוי
1.	כללי	עדכון המועד האחרון להגשת ההצעות לעד יום ג', ה- 11.06.2019 בשעה 12:00.
2.	2.3, 1.2.2 והגדרה "פונה", "פונים"	סעיפים 1.2.2, 2.3 וכן הגדרה "פונה", "פונים" עודכנו כדלהלן: "אנשים עם עיוורון או לקות ראייה, מעסיקים, בני משפחה ומורות שיקומית הזקוקים לסיוע בתפעול מערכות הנגשה טכנולוגיות דוגמת תוכנות קוליות הממירות מלל לקול, צגי ברייל הנתמכים על ידי תוכנה קולית, תוכנות הגדלה, טמ"ס למיניהן, סורק מדפוס לשמע, טלפונים חכמים, אפליקציות מונגשות לעיוורים וכיו"ב. יובהר כי שירותי התמיכה למעסיקים, בני משפחה ומורות שיקומיות יינתנו אך ורק במידה והפתרון הינו עבור אדם עם עיוורון או לקות ראייה."
3.	2.2.1, 1.2.3 וסעיף 12 בהסכם התקשרות	סעיף 1.2.3, 2.2.1 וסעיף 12 בהסכם ההתקשרות עודכנו כדלהלן: "לפי הערכת המשרד הספק יידרש לתת מענה במסגרת אספקת השירותים לכ- 500 פניות, מידי חודש, אשר מרביתן יתקבלו בשעות הבוקר והצהריים (9:00-13:00). מוקד השירות יפעל בימים ובשעות כמפורט להלן (סה"כ 45.5 שעות שבועיות): בימי א' עד ה', בין השעות 8:30-16:00. בשנת ההתקשרות הראשונה יפעל המוקד פעם בשבוע בין השעות 8:30-20:00. החל משנת ההתקשרות השנייה ועד לסיום ההתקשרות עם המשרד, יפעל המוקד בימי א' עד ה', בין השעות 8:30-20:00. המוקד לא יפעל בימי ו', בערבי חג וכן בשבתות ובחגים."
4.	סעיף 3.2.2	סעיף 3.2.2 עודכן כלהלן: "לעניין סעיף זה, "מוקד שירות מאויש" – מוקד טלפוני הכולל לפחות 2 עמדות שירות פעילות ומאוישות המעניקות שירות ללפחות 3,000 פניות בשנה."
5.	סעיף 3.2.1.2, אמת מידה 1.2	סעיף 3.2.1.2 ואמת מידה 1.2 למכרז עודכנו כלהלן: במקום המשפט: "לפחות 250 פניות טלפונית בכל חודש", יבוא המשפט: "לפחות 3,000 פניות טלפונית בשנה."
6.	אמת מידה 2.1, אמת מידה 2.2	אמת מידה 2.1, לעניין מערכת IVR, עודכנה כדלהלן: "מציע אשר מציג מרכז שירות לקוחות מסוג Contact Center כהגדרתו במכרז, המשלב בנוסף מערכת IVR כהגדרתה במכרז יקבל 6 נקודות." אמת מידה 2.2, לעניין נגישות המערכת המוצעת, עודכנה כדלהלן: "מציע המציג מערכת מונגשת לאנשים עם עיוורון יקבל 6 נקודות."
7.	סעיף 4.3.1.1, סעיף 6.1 ונספח כ'	במקום המשפט: "המחיר המוצע לא יעלה על המחיר המרבי שהוגדר על ידי המשרד – 42,000 ₪, לחודש, לפני מע"מ." בא המשפט: " המחיר המוצע לא יעלה על המחיר המרבי שהוגדר על ידי המשרד – 49,000 ₪, לחודש, לפני מע"מ."
8.	סעיף 5.14 (סעיף חדש)	נוסף סעיף 5.14 שלהלן: הוראת קיזוז בהתאם להוראת תכ"מ 7.5.1.1 עומדת לספק האפשרות לבקש להגיש הוראת קיזוז כתחליף לכתב ערבות ביצוע (בנוסף שבנספח כא' 6 למכרז) לפיה הספק מאשר למדינה לעכב סכום, בגובה סכום ערבות הביצוע שהתבקשה, מתוך התשלומים להם זכאי הספק בגין ההתקשרות, ובכלל זה בגין שירות שבוצע על ידי הספק אף בטרם הוגשה חשבונית בגין ביצועו, כבר מהתשלום הראשון לו זכאי הספק. לצורך בחינת האפשרות להחליף כתב ערבות ביצוע בהוראת קיזוז יבדוק המשרד את איתנותו הפיננסית של הספק על פי מדד אלטמן, יחס הון חוזר ומדדים נוספים שייבחרו על פי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד. ספק שיימצא לגביו שאינו איתן פיננסית על פי בדיקת המשרד יידרש להגיש ערבות ביצוע לשם הבטחת ביצועו של הסכם



מספר	סעיף במכרז	פירוט השינוי
		ההתקשרות וכתנאי לחתימה על ההסכם מובהר כי הוראת הקיזוז תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן בשיעור של 100% (מאה אחוז), לפי המדד, שיהיה ידוע במועד הגשת ההצעה. בהתאם להוספת הסעיף נוסף למכרז נספח כא'6 המצורף לדוח שאלות זה.
9.	נספח י"ג ניסיון הצוות – הצהרת נציגי השירות	נוסף המשפט הבא בסעיף ההצהרות של נציגי השירות במפרט: "במידה והנציגים הם עם עיוורון המצדיק הקראת ההצהרה – הנציג מאשר כי ההצהרה הוקראה בפניו וכי הוא הבין את משמעות ההתחייבות וחתם עליה בפני עורכי דין".

