



הלב פתוח לרווחה

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 292/2017

מדינת ישראל

משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים

אגף מנהל ומשק ומכרזים



י"ח כסלו תשע"ח  
06 דצמבר 2017

לכבוד  
המציעים במכרז

## דוח שאלות-תשובות למכרז מספר 292/2017

הנדון: מכרז מספר 292/2017 – הפעלת תחנות איתור ומידע לעיוורים ולקויי ראייה חדשים ובני משפחותיהם, בפריסה ארצית

### הבהרה כללית

המשרד מעניק לאנשים עם מוגבלות בראייה הטבות חומריות, הכוללות סבסוד כספי עבור רכישת אביזרי עזר (כמפורט בתע"ס 6.7), וכן החזר של כספי המע"מ עבור רכישת ציוד ביתי (כמפורט בתע"ס 6.4). לצורך כך, ובמסגרת מכרז זה, יידרש הספק במסגרת "שירותי ההקלדה" כאמור בסעיף 1.2.2.3 למכרז, להקליד למערכת את הטפסים והמסמכים הנדרשים, לצורך קביעת הזכאות לקבלת סבסוד כספי עבור רכישת אביזרי עזר וכן עבור קבלת החזר של כספי המע"מ עבור רכישת ציוד ביתי.

כמו כן, יידרש הספק במסגרת "הפעלת מוקד מידע ארצי", כאמור בסעיף 1.2.2.5 למכרז, ליתן מענה טלפוני גם לשאלות של פונים בנוגע לסבסוד אביזרי עזר וקבלת החזר מע"מ, וכן לעזור במילוי בקשות לבדיקת זכאות לקבלת הזכויות הנ"ל.

המידע שיוספק לפונים בכל הנוגע לקבלת ההטבות החומריות ינתן גם לפונים במסגרת "הפעלת תחנות המידע", כאמור בסעיף 1.2.2.1 למכרז, בכל הקשור לסיוע לפונים לתחנות בהגשת בקשה ולבירור זכאות וכן לסיוע בהקלדת המסמכים הנדרשים לצורך קבלת החזר הכספי.

יצוין כי המשרד מקים בימים אלו מערכת ממחושבת באמצעותה יסופקו ההטבות החומריות הנ"ל. להערכת המשרד מערכת זו תתחיל לפעול במהלך שנת 2018. לפיכך השירות הנדרש מספק בכל הנוגע לכך, וכפי שיפורט להלן, לא יידרש באופן מיידי, אלא במהלך תקופת ההתקשרות.

לאור האמור יתבצעו במפרט המכרז השינויים המפורטים להלן.

נוכח עדכון המכרז כאמור, ידחה המועד האחרון להגשת הצעות למכרז ליום 21.1.2018, עד השעה: 12:00. כמו כן, יתקיים סבב שאלות הבהרה נוסף:

המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה נוספות יהיה עד ליום 19.12.2017, עד השעה: 12:00.  
המועד האחרון למענה המשרד לשאלות יהיה ביום 1.1.2018.

### השינויים במפרט

בסעיף 1.3 (סעיף ההגדרות), תתווסף ההגדרה הבאה:

"הטבות חומריות" - סבסוד כספי של אביזרי עזר כמפורט בהוראת תע"ס 6.7, והחזרי מע"מ על רכישת ציוד ביתי כמפורט בהוראת תע"ס 6.4.

בסעיף 1.2.2.3 ובסעיף א.2.א.4 לנספח א' (נספח תיאור השירותים):

במקום המשפט:

"שירותי ההקלדה" - הקלדת נתוני טפסי בקשות לתעודת עיוור / לקוי ראייה חדשה ו/או החמרה עבור דמי ליווי לטופס מקוון וצירוף מסמכים נלווים לטופס זה. התחנה תמוקם בירושלים."

יבוא המשפט:



"שירותי הקלדה - הקלדת טפסים ומסמכים נלווים כמפורט בהוראות התע"ס 6.4 ו-6.7, לצורך פתיחת פנייה עבור בדיקת זכאות בנוגע לקבלת הטבות חומריות, הקלדת נתוני טפסי בקשות לתעודת עיוור / לקויי ראייה חדשה ו/או החמרה עבור דמי ליווי לטופס מקוון וצירוף מסמכים נלווים לטופס זה. התחנה תמוקם בירושלים."

**בסעיף 1.2.2.5 ובסעיף א.2.א.6 לנספח א' (נספח תיאור השירותים):**

**במקום המשפט:**

"הפעלת מוקד מידע טלפוני ארצי – המוקד יקבל פניות טלפוניות של עיוורים ולקויי ראייה חדשים ובני משפחותיהם בשפות עברית, רוסית וערבית, וימסור מידע בנוגע לתהליך הנפקדת תעודת עיוור / לקויי ראייה חדשה וכן זכויות ושירותים להם זכאים מחזיקי תעודת עיוור / לקויי ראייה, בהתאם לחוברת הזכויות לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה וכן בהתאם למידע שנמסר לספק על ידי השירות לאדם עם מיגבלות ראייה ושמיעה ולטכנולוגיה אודות השירותים המסופקים."

**יבוא המשפט:**

"הפעלת מוקד מידע טלפוני ארצי – המוקד יקבל פניות טלפוניות של עיוורים ולקויי ראייה חדשים ובני משפחותיהם בשפות עברית, רוסית וערבית, ימסור מידע בנוגע לתהליך הנפקת תעודת עיוור / לקויי ראייה חדשה, יתן מענה גם לשאלות בנוגע לקבלת הטבות חומריות לעיוורים ולקויי ראייה, יעזור במילוי בקשה לבדיקת זכאות להטבות חומריות וכן זכויות ושירותים להם זכאים מחזיקי תעודת עיוור / לקויי ראייה, בהתאם לחוברת הזכויות לאנשים עם עיוורון או לקות ראייה וכן בהתאם למידע שנמסר לספק על ידי השירות לאדם עם מיגבלות ראייה ושמיעה ולטכנולוגיה אודות השירותים המסופקים."

**הנתונים בסעיף 1.2.5 למכרז ובסעיף ב.2 לנספח א' (נספח תיאור השירותים) יעודכנו כדלקמן:**

להערכת המשרד, לאור התוספות המפורטות מעלה, יתווספו כ- 1,000 בקשות נוספות בשנה לשירותי הקלדה וכ- 3,500 פניות נוספות למוקד הטלפוני, בהתאם לחלוקה הבאה:

1.2.5 להלן פירוט משוער של היקף שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. והפניות שיתקבלו בשגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.  
 (\*):

שירותי הקלדה	מוקד מידע טלפוני ארצי בשפה העברית	מוקד מידע טלפוני ארצי בשפה הרוסית	מוקד מידע טלפוני ארצי בשפה הערבית
כ-3,700 בקשות חדשות בשנה	כ-2,720 פניות בשנה	כ-450 פניות בשנה	כ-760 פניות בשנה

**(\*) כ-3,930 פניות בשנה.**

**בסעיף ד.2.ח.1 לנספח א' (נספח תיאור השירותים):**

**במקום הסעיף:**

ד.2.ח.1. הגשת בקשה לצורך קבלת תעודת עיוור / לקויי ראייה, לרבות סיוע במילוי הטפסים.

**יבוא הסעיף:**

ד.2.ח.1. הגשת בקשה לצורך קבלת תעודת עיוור / לקויי ראייה וקבלת הטבות חומריות, לרבות סיוע במילוי הטפסים.

**בסעיף ד.2. לנספח א' (נספח תיאור השירותים):**

**הוסף הסעיף הבא:**

**ד.2.ט. בדיקת זכאות לקבלת הטבות חומריות**

ד.2.ט.1. מפעיל התחנה יידרש לסייע לפונה בהגשת טפסי בקשה לצורך בירור זכאות לקבלת הטבות חומריות.  
 ד.2.ט.2. מפעיל התחנה יידרש לסייע לפונה בהיבט של מתן מידע וכן העלאת מסמכים נלווים לבקשה באתר האינטרנט הייעודי לצורך קבלת הטבות חומריות.



ד.2.ט.3. מפעיל התחנה יידרש להנפיק לפונה, אשר אין ברשותו מכשיר סלולרי, שובר מודפס (וואוצ'ר) לקבלת בסוד של אביזרי עזר.

**בסעיף ד.4.א לנספח א' (נספח השירותים):**

**במקום המשפט:**

"כחלק מאספקת השירותים נשוא המכרז יהיה אחראי הספק על הקלדת טפסי בקשות להנפקת תעודת עיוור / לקוי ראייה חדשה (לרבות חידוש תעודה שפג תוקפה ו/או בעקבות החמרה לדמי ליווי)".

**יבוא המשפט:**

"כחלק מאספקת השירותים נשוא המכרז יהיה אחראי הספק על הקלדת טפסי בקשות להנפקת תעודת עיוור / לקוי ראייה חדשה (לרבות חידוש תעודה שפג תוקפה ו/או בעקבות החמרה לדמי ליווי) ועל הקלדת מסמכים לטובת פתיחת פנייה בנוגע לבדיקת זכאות לקבלת הטבות חומריות".

**בסעיף ד.4.ב לנספח א' (נספח השירותים):**

**הוסף הסעיף:**

ד.4.ב.1. קליטת טפסי בקשות לפתיחת פנייה עבור בדיקת זכאות לקבלת הטבות חומריות שהתקבלו בדואר אלקטרוני או בדואר. לכל בקשה יצורף צילום תעודת עיוור.

**בסעיף ד.4.א.6 לנספח א' (נספח השירותים):**

**הוספו הסעיפים הבאים:**

ד.4.א.6.ג. מילוי טופס לפתיחת פנייה עבור בדיקת זכאות בנוגע לקבלת הטבות חומריות.

ד.4.א.6.ד. מסירת מידע עבור פונים בנוגע לקבלת הטבות חומריות.

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
1.	1.2.2.1	מה משמעות המילה "יישוג" המופיעה בסעיף זה?	יישוג זו המילה העברית למושג הלועזי "reaching out" שכוונתו איתור וליווי ומעקב פעיל.
2.	1.2.2.1.1	האם קיימים קריטריונים להצבתה של תחנת מידע גדולה לעומת תחנת מידע קטנה?	גודל התחנה קשור בהיקפי המטופלים המגיעים לאותה מרפאה ובנכונות המרפאה לפנות חדר בימים נוספים. זמני הפעילות השונים של כל אחד מסוגי התחנות מצוינים בשגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. למכרז.
3.	1.2.2.2	למה הכוונה ל-"זמן מוגבל" המופיע בסעיף זה?	עד לסיום פרויקט החלפת תעודות העיוור לכלל נושאי תעודות עיוור בישראל.
4.	1.2.2.4	למה הכוונה "פניה תקופתית"? מי הם עיוורים ולקויי ראייה "ותיקים"?	כמפורט בסעיף ד.5 לנספח א' למכרז, לגבי ליווי ומעקב: עיוורים וליקויי ראייה ותתיקים הם אנשים אשר הספק יפנה אליהם במסגרת "המגע השלישי" המפורט בסעיף ד.5.א.3 לנספח 1.
5.	1.2.11	האם הספק מחוייב להקים אתר אינטרנט ייעודי לתחנות המידע או שניתן לספק זאת במסגרת האתר הכללי של הספק?	כן. הספק מחוייב להקים אתר אינטרנט ייעודי.
6.	3.2.12.1	האם בתי חולים/קופות חולים שכבר מקבלים שרות הדומה לזה המתבקש	כן.



	במכרז, יכולים להיות גוף ממליץ?		
7.	3.2.12.6	מה הוא המנגנון של מתן ניקוד שלילי? האם ישנם קריטריונים נוספים על המוזכר במכרז ובאיזה דרך יתבצע הלכה למעשה? האם תינתן למציע הודעה על כך מראש ותינתן לו האפשרות לקיום שימוע?	כאמור במכרז, הניקוד השלישי יעשה בהתבסס על דיווחים של הגורם המקצועי הרלוונטי במשרד או במשרדים ו/או גופים ציבוריים אחרים, <b>בתוך שלוש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת הצעות</b> , הנוגע לשביעות רצון מהאופן בו המציע ביצע התקשרויות קודמות עם גופים אלו. המשרד יפעל בהוגנות ובשקיפות ככל שיוחלט להפעיל מנגנון זה, ותינתן זכות טיעון למציע בטרם תתקבל החלטה סופית בעניין.
8.	3.2.13.4	האם קיימות נסיבות שילקחו בחשבון ואינן בשליטת המתראיין שגרמו לאי התייצבותו, ויאפשרו קיום ראיון במועד אחר?	על הרכזים להתייצב במועד שייקבע לראיון על ידי המשרד, וככל שישנה סיבה מוצדקת לדחיית המועד, כל מקרה ייבחן לגופו על ידי המשרד.
9.	5.3	בניגוד לקונספט הכללי של המכרז, מניסוחו של הסיפא בסעיף זה משתמע כי התמורה קשורה למספר הפונים לתחנה תוך קביעת תיקרה למספר זה. אנא הבהרותיכם.	סעיף זה יימחק.

את מפרט המכרז המעודכן, ניתן לראות באתר מינהל הרכש הממשלתי בכתובת [www.mr.gov.il](http://www.mr.gov.il), תחת הלשונית "מכרזים".  
 יודגש כי המפרט המעודכן הוא המפרט הקובע ואותו יש להגיש חתום עם הצעה.

בברכה,  
 אגף מנהל ומשק ומכרזים

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

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