

לכבוד  
ועדת המכרזים

**הנדון: התקשרות עם חברת אטויזור- ATVISOR כספק יחיד  
לצורך התאמה וסיוע ברכישת פתרונות תפקוד**

כתמיכה בבקשתנו הנ"ל להלן נימוקי הבקשה:

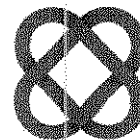
**רקע**

- סיוע ברכישת עזרי תפקוד ניתן לאורך שנים רבות באמצעות המרכז לעיוור בישראל. ההתקשרות נעשתה במסגרת מכרזים 117/2009 וכן 169/2010 במתכונת הבאה:
1. השירות מפרסם בהוראת תע"ס (6.4 + 6.7) את רשימת העזרים המסובסדים, רמת הסבסוד, תקופת הזכאות ומגבלות ייחודיות (אם קיימים).
  2. האזרח יכול לרכוש את העזרים בכל מקום בארץ או בעולם.
  3. במקרה כזה- הוא מקבל את ההחזר באמצעות הזכיין.
- אופציה נוספת- לרכוש בחנות של הזכיין. שם הוא יכול לקבל סבסוד מייד, הוא יכול לחוש את העזר ולהבין אם הוא מתאים לו וגם לקבל הדרכה על השימוש. במקרה כזה, בכל תקלה, הזכיין אחראי על הדרכה, תיקון/ החלפה במידת האפשר.

ההתקשרות הנוכחית מסתיימת ב- 31.12.2021 והוגשה בקשת הארכה בשנה נוספת עד סוף 2022.

**לקונות במתווה הנוכחי**

- במהלך השנים הבנו כי בתהליך המתואר לעיל, קיימות לקונות רבות כמפורט להלן:
1. **רשימת עזרים**- קיומה של רשימת עזרים, רחבה ומגוונת ככל שתהיה, לעולם לא יכולה לתת מענה מדויק לצורכי הלקוח. כתוצאה מכך, נחשפנו לכך שאנשים לומדים "לעקוף" את המערכת, על מנת לקבל את המענה המדויק שהם נזקקים לו. השיטה שאותה חשפנו היא: רכישה של עזר שניתן עליו סבסוד, קבלת חשבונית והצגתה בפנינו כדי לקבל החזר, החזרת המוצר, קבלת זיכוי ורכישת מוצר אחר. מצב זה חושף לקונה נוספת בתחום **העדר יכולת הפיקוח והבקרה**.
  2. **גובה הסבסוד**- קביעת גובה מקסימאלי של סבסוד, יוצרת מצב שבו המדינה מתערבת בשוק. אנחנו עדים לכך, שלמרות ששוק המוצרים הטכנולוגיים מאופיין בעלויות גבוהות בתחילת הדרך של המוצר, אולם עם הזמן עלותו יורדת. אולם בתחום העזרים המסובסדים, לא חל כל שינוי לאורך שנים רבות. הבנו כי פרסום גובה הסבסוד מקפיא את עלות המוצר.
  3. **התאמת עזרים**- הלקוחות מקבלים המלצות על העזרים המתאימים להם ע"י אנשי מקצוע. אולם, לרוב הם שומעים מפה לאוזן על עזרים, רוכשים אותם ואח"כ מתאכזבים, והמוצר (לרוב מוצר יקר מאוד), נותר ללא שימוש. התאמת עזרים חייבת להיות מקצועית, מותאמת במדויק גם ליכולת התפקודית של האדם וגם לצורך שעליו העזר אמור לתת מענה. כמו כן, רצוי שהאזרח יקבל מספר אופציות ויוכל לדייק את המענה ואת העלות.



#### 4. גמישות-

טכנולוגיה היא דבר דינמי, מתחדש, מתעדכן, מתפתח כל העת. על מנת לתת לאדם טכנולוגיה מתאימה ועדכנית, צריך גמישות רבה. אולם במצב הנוכחי נמנעת מאיתנו האפשרות לגמישות, ואנו מקבעים מצב לתקופת המכרז שאורכת לפחות 5 שנים.

#### מתווה חדש

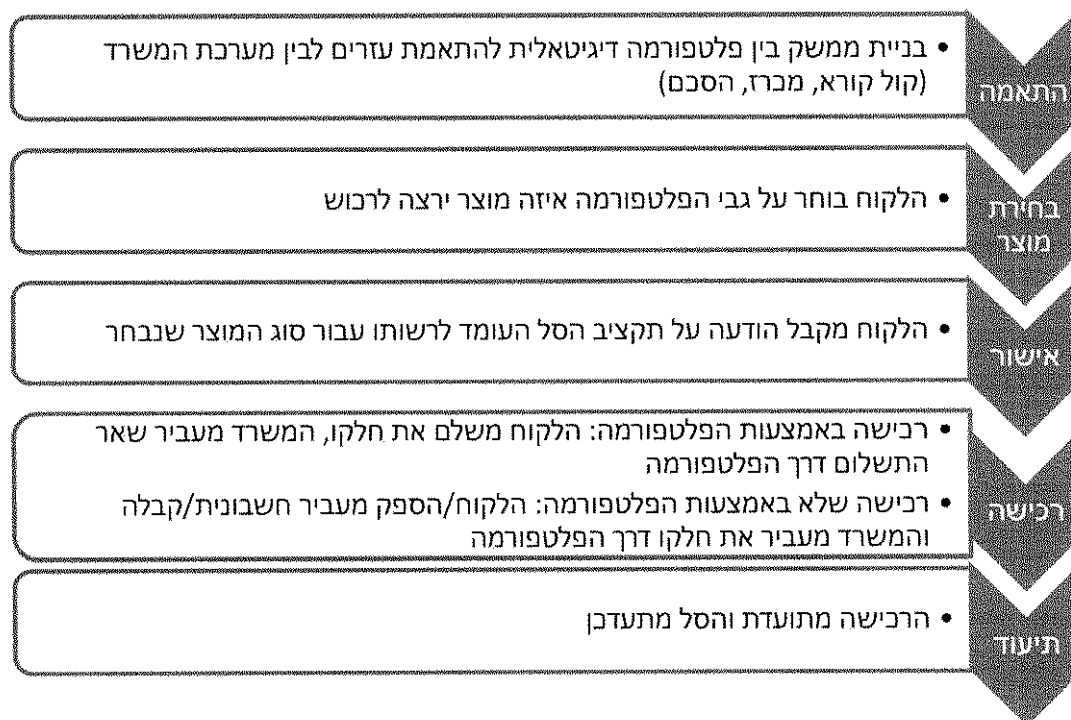
לאור התובנות שלעיל, הגענו למסקנה כי עלינו לשנות את השיטה.

במהלך תקופה ארוכה, שבה הארכנו את ההתקשרות הנוכחית, בחננו חלופות שונות ויצאנו למסע לקוח כדי להבין מה יהיה עדיף ומתאים ללקוחות.

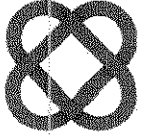
בנוסף, במהלך תקופה זו למדנו להכיר מקרוב ולבחון לעומק פלטפורמה דיגיטאלית להתאמת עזרים בשם ATVISOR. מדובר בפלטפורמה היחידה הקיימת כיום בעולם אשר מבצעת התאמה מדויקת של עזרים לצרכיו המדויקים של הלקוח, מבצעת השוואת מחירים, ומספקת מפרט מלא של העזרים. היותה של הפלטפורמה ספק יחיד מסוגו נבחנה ב RFI 144/2020 שיצא ביום 4.5.2020.

על בסיס פלטפורמה זו נבנה המודל החדש.

להלן פירוט התהליך:



בקשה



## משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים

חוסן חברתי לישראל

מינהל מוגבלויות  
אגף בכיר הערכה, הכרה ותכניות  
שירותי ראייה, שמיעה וטכנולוגיה (רש"ט)

נבקש התקשרות

עם חברת אטוויזור כספק יחיד לצורך הנ"ל.

נבקש כי ההתקשרות תחולק לשני חלקים:

א. **הקמה** - משך זמן עד 31.12.2022. גובה ההתקשרות: 731,650 ₪. אבני דרך ימסרו בהמשך, לאחר שאנשי המיחשוב של המשרד יבחנו את אבני הדרך ביחד עם נציגי החברה.

ב. **הפעלה** - ההתקשרות תהיה לשנתיים מיום 1.1.2023 עד יום 31.12.2024 עם אופציה להארכה בשנתיים נוספות. גובה ההתקשרות יהיה:

- **6% מסכום השתתפות המשרד ברכישות עזרים באמצעות הפלטפורמה באותו חודש** = סך עלות ההתקשרות הינו 8.4 מיליון, מתוכם 6% = 504 אלף ₪ = כ- 42 אלף ₪ לחודש.
- **10% תפעול ההקמה** = 73,165 ₪ / 12 חודשים = 6,100 ₪  
**סה"כ = 48,100 לחודש, 577,200 ₪ לשנה**

נדגיש כי, הבקשה היא להתקשרות שאורכה המצטבר יכול להגיע ל- 5 שנים מאחר ומדובר בהקמת ממשק מיחשובי עם היבטים נרחבים של הכנסת אזור אישי ללקוחות. התקשרות מסוג זה איננה יכולה לקחת סיכון של סיום התקשרות לאחר תקופה שהיא פחותה מ- 4 שנים לאחר ההקמה.

עוד נדגיש כי ההתקשרות הנוכחית במתווה הישן מסתיימת ב- 31.12.2021 והוגשה בקשה להארכתה בשנה נוספת על מנת לאפשר את ההקמה בהתקשרות זו.

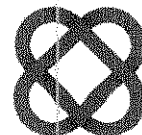
ההתקשרות תלווה בהסכם שגובש על ידי צוות המשרד. **נקודות שיוכנסו בהסכם מצ"ב להלן כנספח לבקשה.**

נודה על אישור הועדה אשר תאפשר לנו לצאת לדרך חדשה ונכונה יותר הן עבור הלקוחות והן עבור המשרד!

בברכה

ד"ר אילנה גלייטמן

מנהלת שירותי ראייה, שמיעה וטכנולוגיה (רש"ט)



## נספח: נקודות להסכם ההתקשרות

1. עלויות הקמה – 731,650 ₪ על פי פירוט בקובץ אקסל.
2. עלויות הפעלה שוטפת-
  - א. עלויות תחזוקה שוטפת לנושא המיחשוב יעמדו על 10% לשנה מעלות ההקמה.
  - ב. שוש"ים (שינויים ושיפורים במערכת המיחשוב) – עד מקסימום 200 שעות בשנה בתשלום לפי ביצוע בפועל, בהתאם לעלות ממוצעת של בעלי התפקידים ולפי תעריף חשכ"ל המופיעים בהוראת תכ"ם 16.2.11- הספקת שירותי מיחשוב למשרדי הממשלה. כל זאת בכפוף לאישור עבור כל משימה מראש.
  - ג. עלות הפעלה שוטפת 6% מסכום השתתפות המשרד ברכישות עזרים באמצעות הפלטפורמה באותו חודש.
3. דרישות שירות מהספק
  - א. התאמת עזרים לאנשים נושאי תעודת עיוור תתבצע אך ורק באמצעות הפלטפורמה.
  - ב. בניית פרופיל לקוח- ניתן יהיה לפעול ב- 3 אופציות:
    - פרופיל מלא- ייבנה בשיתוף מורה שיקומית או איש מקצוע אחר. פרופיל כזה יעודכן רק בעת הצורך.
    - פרופיל חלקי, ממוקד בקשה- בסיוע מורה שיקומית שתועמד ע"י אוטוויזר.
    - פרופיל חלקי, ממוקד בקשה- ימולא על ידי הלקוח.
  - ג. הפלטפורמה תספק הצעות של עזרים כולל מגוון ספקים המספקים אותם והמחירים שהם מבקשים עבורם, לפי הבקשה שהוגשה ופרופיל הלקוח.
  - ד. הלקוח יבחר מוצר מתוך הרשימה שהותאמה לו, ואת הספק.
  - ה. הפלטפורמה תתממשק עם מערכת המשרד לצורך בחינת הנתונים הבאים:
    - לאדם יש תעודת עיוור בתוקף
    - הגבלות: הפלטפורמה תבחן את ההגבלות שהמשרד הציב לסיוע עבור סוג העזרים המבוקשים. מגבלות אלה יכולות להיות: גיל, רמת לקות ראייה, תעודה זמנית או קבועה, ידיעת ברייל.
    - גובה הסיוע: המשרד יגדיר גובה סיוע לאדם לפרק זמן של X שנים.
- הפלטפורמה תעדכן אוטומטית את גובה הסיוע הנותר לאחר הרכישה שבוצעה בפועל.
1. ספקים- אוטוויזר מתחייבת להכניס מעת לעת ספקים חדשים, בנוסף על הקיימים היום במערכת, על פי התנאים הבאים:
  - עמידה בתנאי מדיניות הפרטיות ותנאי השימוש בפלטפורמה.
  - התחייבות להעברת מידע מלא על המוצר, כנדרש על ידי הפלטפורמה.
  - התחייבות להעברת מידע אודות אנשי קשר למטרת תמיכה ברכישה ובשימוש.
  - SLA לגבי אספקת המוצרים והשירות, אחריות הספק, החזרים, ביטולים וכו'.
  - התחייבות לאספקת מוצרים איכותיים, לעמידה בלוחות זמנים של אספקה ולמתן שירות מקצועי ואדיב.
  - יידוע לגבי התאמת המוצרים ללקוח באמצעות הפלטפורמה.
  - יידוע לגבי אפשרויות הלקוח להעברת ביקורת על השירות, המוצר והאספקה, בכל דרך, כולל בתוך הפלטפורמה.



- ז. פנייה לצורך הכנסת ספקים חדשים תיעשה אחת לשנה בצורה יזומה באמצעות פרסום קול קורא באתרים (המשרד יהיה רשאי להורות אף על פרסום באתר המשרד), ומעת לעת על פי הצורך באמצעים נוספים כגון: פרסום ברשתות חברתיות, פנייה ישירה לספקים רלבנטיים, פרסום בכנסים, תערוכות, ניזולטר וכיו"ב.
- ח. אטוויזר מתחייבת כי לא תהיה הטייה בסדר הצגת התוצאות ללקוח.
- ט. אטוויזר מתחייבת להעמדת מורה שיקומית בעלת תעודה מוכרת מטעם בית הספר המרכזי להכשרת עובדי רווחה או לחילופין בית ספר מוכר בחו"ל, בהיקף של 70% משרה (עם אופציה לעבודה מרחוק) כחלק מהצוות הבודק את הפתרונות הטכנולוגיים והתאמתם לצורכי הלקוחות.
- י. אטוויזר מתחייבת להעמדת מוקד שירות המספק מענה טלפוני אנושי במהלך שעות העבודה המקובלות (9 בבוקר עד 18, אפשרי חלק מהשבוע כולל אחר הצהריים וחלק עד הצהריים). שתפקידיו הן (בנוסף על תפקידי מוקד שיגורתיים):
- a. בניית פרופיל לקוח חלקית (לפי תחום תפקוד מבוקש) באמצעות שיחה טלפונית.
- b. סיוע טלפוני בתפעול המערכת.
- c. הדרכה פרטנית של לקוח לתפעול המערכת.
- d. איתור פתרונות ייעודיים לאנשים עם בעיות תפקודיות מורכבות.
- e. במצבים בהם לאנשים המכירים פתרון מסוים, לא יצא המוצר הספציפי כפתרון אופציונלי, תיעשה בדיקה אינדיבידואלית על מנת לאתר מדוע המוצר לא נמצא כאופציה.
- f. הדרכת ספקי שירותים של המשרד אשר עבודתם משיקה למערכת, בכלל זה: מוקד תמיכה טכנולוגית לעיוורים, תחנות מידע, מרכז תצוגה וכדומה.
- g. העמדת איש קשר מול הגורם האחראי מטעם המשרד, שיהיה זמין גם מעבר לשעות העבודה.
- יא. רכישה- הרכישה תתבצע רק לאחר התאמת העזרים דרך הפלטפורמה ובדיקת הזכאות של הלקוח בקטיגוריה הספציפית. האספקה תתבצע לאחר תשלום הלקוח בלבד.
- יב. חלק הלקוח - תהינה 2 אופציות:
- On line - הרכישה נעשית דרך אטוויזר. הלקוח מעביר את חלקו דרך אטוויזר, לאחר מכן מועבר חלק המדינה לספק דרך אטוויזר.
  - Off line - אטוויזר מעבירה ללקוח אישור על גובה הזכאות בקטיגוריה הספציפית. הלקוח קונה ישירות מהספק את העזר המסובסד ומשלם את חלקו, הספק מעביר לאטוויזר אסמכתא על תשלום הלקוח, המדינה מעבירה לאטוויזר את ההשלמה לחלק הספק.
- יג. באחריות אטוויזר לוודא שקיימת לרוכש זכאות על הסכום האמור בקטיגוריה האמורה וכן עליה לוודא שהרוכש שילם את חלקו.
- יד. חלק המשרד יועבר לאטוויזר על ידי המשרד אחת לחודש בהתאם לדרישת תשלום שתכלול דו"ח מלא של הרכישות שבוצעו במהלך החודש, כולל שם הרוכש, ת.ז., אביזר נרכש, קטיגוריה אליה הוא שייך, סכום השתתפות הרוכש וסכום השתתפות המשרד.
- טו. תשלום המשרד יועבר על ידי חברת אטוויזר לספק, רק לאחר שהתקבלו אסמכתאות לפיהן הלקוח העביר את חלקו דרך חברת אטוויזר (במצב ON



## משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים

חוסן חברתי לישראל

מינהל מוגבלויות  
אגף בכיר הערכה, הכרה ותכניות  
שירותי ראייה, שמיעה וטכנולוגיה (רש"ט)

(LINE) או ישירות

- ז. לספק (במצב OFF LINE) ולאחר אישור הספק, לפיו המוצר סופק ללקוח.
- טז. בעת רכישה בפועל- הפלטפורמה תעדכן את מערכת המשרד על הסיוע שניתן והיתרה שנותרה.
- זז. החזרת מוצרים- יתבצע זיכוי המשרד ועדכון במערכת כדי להחזיר זכויות ללקוח.
- יח. מוצר תקול- יוחזר לספק וידרש מוצר חלופי במייד, אופציה אחרת: החזרה וזיכוי.

### 4. דרישות SLA

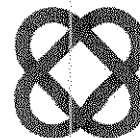
- עבור אי עמידה בדרישות המפורטות להלן, יקבעו פיצויים מוסכמים בהסכם בין המשרד לאטוויזר:
- א. זמן הקמת הממשקים עם המשרד- החברה תחוייב לעמוד בלו"ז שייקבע על ידי המשרד.
  - ב. איתור פתרון טכנולוגי ייחודי לאדם עם מורכבות תפקודית- החברה תחוייב לעמוד בלו"ז שייקבע על ידי המשרד.
  - ג. תיקון תקלות- ייקבע זמן מקסימלי לתיקון תקלות מערכת כדי להחזירה לתפקוד, בהפרדה בין תקלה חמורה לתקלה שיגרתית.
  - ד. דרישות SLA למוקד:
    - i. יש לתכנן מעל עמדה מאוישת אחת במוקד בהתאם לשינויים הצפויים במספר הפניות במהלך שעות העבודה לאורך כל שבוע וכל חודש לצורך עמידה ברמת ואיכות השירות.
    - ii. העובדים שיאיישו את העמדות בכל עת יהיו בעלי כישורים, הכשרה, ניסיון וידע שהוקנה בהכשרה בתחום על ידי החברה.
    - iii. במקרה בו זמן ההמתנה, לשיחה נכנסת, עובר 2 דקות, תינתן ללקוח האופציה להשאיר מספר טלפון ולחזור אליו בתוך השעתיים הקרובות.
    - iv. יש לתכנן את המענה במוקד כך שהוא לא ייחסם בגלל שיחת ייעוץ ארוכה, ובמקרה כזה השיחה תועבר לאיש מקצוע שינהל את השיחה ולא מוקדן.
    - v. יתבצע מעקב חודשי על שיחות ננטשות בשאיפה שאחוז השיחות הננטשות לא יעלה על 5%. שיחות כאלה יידגמו כדי להבין את סיבת הנטישה. הספק יפעל לצמצום השיחות הננטשות.
    - vi. הבטחת עמידות המוקד כך שלא יקרוס בשעות עומס, וכן הבטחה כי במידה והמוקד קורס, יהיה לו גיבוי בתוך שעות בודדות.
    - vii. לפחות 90% מההודעות שיושארן במענה הקולי ייענו באותו יום, הנותרים ייענו בתחילת יום העבודה הצמוד.
    - viii. הודעות כתובות- ייענו בתוך לא יותר מ- 3 שעות באותו יום עבודה. הודעות שלא נענו באותו יום עבודה, ייענו בתחילת יום העבודה הצמוד.
  - ה. דרישות SLA לפיתוחים ושוש"ים החברה מתחייבת לעמוד בלו"ז שיקבע המשרד לצורך ביצוע פיתוחים ושדרוג של המערכת השינויים יועלו לאחר בדיקת איכות ותקינות ויעודכנו בהתאם, גם זאת על פי לוו"ז שיקבע המשרד.

### 5. דוחות נדרשים-

- א. דוח חודשי ברמת לקוחות: שם האדם, המוצר הנרכש, ספק, עלות כולל, גובה השתתפות המשרד.

מינהל מוגבלויות  
אגף בכיר הערכה, הכרה ותכניות  
שירותי ראייה, שמיעה וטכנולוגיה (רש"ט)

משרד העבודה הרווחה  
והשירותים החברתיים  
חוסן חברתי לישראל



ב. דוח שנתי מסכם- יוגש דיווח מסכם אשר נותן תמונה שנתית של המוצרים שסופקו, הספקים מהם נרכש הצידוד, סך השתתפות המשרד, סך השתתפות לקוחות, סך לקוחות שרכשו מוצרים.