

מכרז 104-2023

מענה לשאלות הבהרה סבב שני

לתשומת לב: כל ההפניות שצוינו בשאלות הבהרה ובמענה לשאלות המפנות למספרי עמודים מתייחסות למספרי העמודים במכרז המקורי שפורסם ב 3.8.2023 ולא למספרי העמודים במסמכי המכרז המעודכנים.

תשובה	פירוט השאלה	מספר העמוד הרלוונטי	סעיף במסמכי המכרז	שם המסמך הרלוונטי מתוך מסמכי המכרז (לרבות הפרק במסמכי המכרז ו/או הנספח הרלוונטי)	מס"ד
<p>הבקשה מתקבלת. עם זאת הצגת הסמכת התקן תידרש עד למועד ביצוע הפיילוט, כמשמעו במפרט השירותים העיקריים (נספח א להסכם ההתקשרות למתן "השירותים העיקריים"). אי הצגת ההסמכה עד למועד הפעלת השירותים יהווה הפרה של ההסכם, ותהווה עילה לביטול ההתקשרות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.</p> <p>בסוף סעיף 5 להסכם ההתקשרות למתן "השירותים העיקריים" וכן בסוף סעיף 5 להסכם ההתקשרות למתן "השירותים המשניים" יבוא הסעיף הבא:</p> <p>"5.7. הספק חייב להיות מוסמך לתקן אבטחת מידע ISO 27001, לכל המאוחר עד למועד תחילת הפיילוט, כמשמעו בסעיף 18.1.3. למפרט השירותים העיקריים (נספח א' להסכם ההתקשרות למתן "השירותים העיקריים"). הפרה של תנאי זה היא הפרה של ההסכם, ומבלי לגרוע מכלל האמור</p>	<p>בכוונתנו לפעול לקבלת התקן המבוקש. לאור כך, נבקשכם לאשר כי בשלב הגשת ההצעה לא נדרש להמציא אישור זה לצורך עמידה בתנאי המכרז.</p>	223	19.3.1	אבטחת מידע	359

בהסכם זה, היא תהווה עילה לביטול ההתקשרות, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין."					
--	--	--	--	--	--

<p>במקרה המתואר בשאלה - לא תשולם עמלה נוספת. ראו "הערת עורך מכרז ו'-1 מעודכן בעקבות שאלות הבהרה סבב שני".</p>	<p>נבקש הבהרתכם, האם יתקבל תשלום בגין מקרה בו, למשל בתוך תקופת הזכאות, הזכאי מבקש להעביר לוועדה בקשה עקב שינוי במצבו, אולם לאחר בדיקה המבקש מקבל תעודה בדרגה זהה לזו שהייתה לו, אך בנוסף מאושרת לו תוספת לפי החלטת הוועדה. האם מוגדר כשינוי קבוצה?</p>			<p>נספח 1ב' - הערת עורך מכרז ו'</p>	<p>360</p>
---	--	--	--	---	------------

361	מענה לשאלות הבהרה	כללי	כללי	<p>במענה לשאלות הבהרה קיימות הפניות להערות עורך מכרז, לדוגמא: הערות עורך מכרז י"ט, י"א, יב' ועוד. בחוברת המענה לשאלות הבהרה קיימים מסמכים המתייחסים רק להערות עורך מכרז ו' וז'.</p>	<p>אכן, מיד לאחר המועד האחרון להעברת שאלות הבהרה הנוספות (יום 30.11.2023) נוכח המזמין כי מפרסום המענה לשאלות הבהרה שהתקבלו עד ליום 14.9.2023 נשמט בשוגג נספח מספר 1 – "הערות עורך מכרז". לאחר גילוי הטעות – פורסם המסמך החסר באתר מינהל הרכש הממשלתי וכן פורסמה על כך הודעה בעיתונות. בהתאם וכפי שפורסם – גם הוארך המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה המתייחסות לעניין נספח מס' 1 בלבד עד ליום 10.12.2023</p>
362				<p>אך אין כל מסמך שמתייחס לכלל הערות עורך הנוספות, נבקש לקבל את המסמכים המתייחסים להערות עורך הנוספות ומכרז מתוקן.</p>	<p>ראו מענה לשאלה מס' 361.</p>
363	מענה לשאלות הבהרה	כללי	כללי	<p>מאחר ובתשובות הבהרה קיימות הערות עורך המכרז למספר רב של סעיפים במכרז ובתשובות הבהרה לא ניתן פרוט להערות אלו, נבקש סבב שאלות נוסף לאור השינויים והתוספות שיבוצעו במכרז המעודכן.</p>	<p>ראו מענה לשאלה מס' 361.</p>

364	מענה לשאלות הבהרה - נספח מס' 3	שעות פעילות קבלת קהל סניפים ומוקדים טלפוניים	-	<p>נבקש לקבל הבהרה, קיימת סתירה בין נתוני שעות הפעילות במוקד הטלפוני וקבלת קהל בסניפים המפורסמים בנספח מס' 3 המצורף בתשובות הבהרה לבין הנתונים המצוינים במסמכי המכרז סעיף 17.6, 17.7 לדוגמא:</p> <ul style="list-style-type: none"> • במכרז מצוין כי יום ב' בסניפים אין קבלת קהל ואילו בתשובות מצוין יום ג'. • במכרז מצוין כי בימים ג', ד', ה' תהיה קבלת קהל בסניפים מ-16:00-20:00 ואילו בתשובות מצוין רק ביום ג'. • במכרז מצוין כי רק ביום ג' יהיה מענה עד השעה 20:00 ואילו בתשובות מצוין בימים ג', ד', ה'. <p>נבקש לדעת אלו מהם שעות הפעילות הנכונות.</p>	<p>נכון היו סתירות בנתונים בין נספח מס' 3 שפורסם ב-9.11 לבין הנתונים שפורסמו במכרז. ראו נספח מס' 2 למסמך זה המחליף את נספח 3 שפורסם ביום 9.11.2023 ונוסף לו שעות הפעילות בסניפים הניידים.</p> <p>בהקשר זה, תשומת לב כי סעיפים 17.6 ו-17.7 נוגעים באופן ספציפי לשירותים הנדרשים לפרויקטים של דיור בר השגה. לעומת זאת, הנספח מרכז את שעות הפעילות בקבלת הקהל (בסניפים) ובמוקדים הטלפוניים בכל תכניות הסיוע.</p>
-----	--------------------------------	--	---	--	---

365	מענה לשאלות הבהרה נספח מס' 4	טבלת תשלומים	-	בנספח מס' 4 לא ניתן לדעת את כמות המימושים עבור כל אחד מהשירותים המצוינים בטבלת התשלומים בפרק ג' סעיף 10.4 במכרז, נבקש לקבל פרוט מהשנתיים האחרונות עבור כמות המימושים של כל אחד מהשירותים המצוינים בטבלת התשלומים מצד תשלום על ידי הלקוח והן מצד תשלום על ידי המשרד .	אין בידי המשרד את הנתונים המבוקשים. בכל מקרה – יובהר, המכרז דן הינו מכרז שונה מהמכרז הקודם (מכוחו פועלת ההתקשרות עם הספקים הנוכחיים בימים אלה לרבות בשנתיים האחרונות). למען הסר ספק יודגש כי התשלומים ע"י המשרד (בנפרד מהתשלום על ידי הלקוח) – העמלות – ישולמו בעבור "כל החלטה חיובית של זכאות לסיוע בשכר דירה" – הכול כמפורט במכרז.
366	מענה לשאלות הבהרה – נספח א' 1 נספח 2	-	-	נבקש לקבל הבהרה, קיימת סתירה בין היקף השיחות המוצג בנספח א' מול היקף השיחות המוצג בנספח 2, לדוגמא בשנת 2022 בנספח א' מצוין היקף של 1,172,266 שיחות נכנסות ואילו בנספח 2 מצוין 990,914 שיחות נכנסות. נבקש לדעת מהו ההיקף הנכון עבור נתונים אלו	ראו המענה לשאלה 9 במענה לשאלות הבהרה שהתקבלו עד ליום 14.9.2023. שם, הובהר כי נספח 2 לפרק א' במסמכי המכרז כפי שפורסמו יימחק ובמקומו מצורף כנספח א'1 לנספח עורך מכרז- נספח 2 לפרק א' העדכני. יצוין כי נספח מס' 2 לשאלות הבהרה שהתקבלו עד ה 14.9.23 שיחות נכנסות למוקדים בשנים 2020-2022 בפילוח חודשי מציין את מס' השיחות של דירה בהנחה וסיוע בדיוור -רק סיוע בשכר דירה דיוור ציבורי שיחות נוספות בנושאים כמו אישורי חסרי דירה לא נכללות בנספח זה ומכאן הפער. מכל מקום, יובהר כי הנתונים נמסרו רק לצורך התרשמות כללית, והספק אינו רשאי להסתמך על כך שלא יהיה שינוי בהיקף השיחות בעת מתן השירותים לפי מכרז זה.
367	פרק א'- הליך מכרז	4.2.3.3	30	המזיע נותן שירותים עבור משרדים ממשלתיים רבים ולא ניתן לקבל המלצות כתובות	אין שינוי במסמכי המכרז .
		4.2.3.5	31		יובהר כי המלצה כתובה הינה גם אישור כתוב על

מתן השירות, מהותו ותקופת מתן השירות . בהקשר זה, ראו גם הערת עורך מכרז כ' .	ממשרד ממשלתי, נבקש להסתפק בהמלצה טלפונית עם הממליצים הרלוונטיים.	68	3.2.3.2		
אין שינוי במסמכי המכרז.	נבקש כי אחריות החברה תהא ע"פ דין עם תקרת אחריות בגובה התמורה של 2 חודשי שירותים .	119	13.1	פרק ב- חוברת הצעה	368
ראו מענה לשאלה מס' 361.	במענה לשאלות ההבהרה קיימות הפניות להערות עורך מכרז, לדוגמא: הערות עורך מכרז י"ט, י"א, יב' ועוד. בחוברת המענה לשאלות ההבהרה קיימים מסמכים המתייחסים רק להערות עורך מכרז ו' ז'. אך אין כל מסמך שמתייחס לכלל הערות עורך הנוספות, נודה להפניה למסמכים אלו. נבקש לקבל את התייחסותכם לפני סבב השאלות הנוסף ב30/11/2023 על מנת שנוכל לשאול שאלות בהתאם או לחילופין לדחות מועד הגשת שאלות ההבהרה הנוסף.	כללי	כללי	מענה לשאלות הבהרה	369
אין שינוי במסמכי המכרז.	מבוקש להחריג את תקופת ההקמה הטכנולוגית ולהאריך את אותה ל - 4 חודשים. שכן מדובר כאן על מערכות מורכבות.	2	1.6	מכרז - הקדמה	370

<p>האומדן מבוסס על כלל הנתונים הרלוונטיים לעניין, לרבות היקפי הפעילות הנדרשים מהספק במכרז זה.</p>	<p>אנא שימו לב שדרישות המכרז אינן דומות לדרישות קודמות, וכוללות זכאויות שלא משולמת עליהן עמלה בהיקפים גבוהים, היקף שעות פעילות בסניפים ובמוקד הטלפוני מעבר לשעות הקיימות בשירות הקיים כיום. האם המשרד לקח בחשבון נתונים אלו לקביעת האמדן?</p>	<p>32</p>	<p>4.2.4.5.1</p>	<p>פרק א' - הליך המכרז</p>	<p>371</p>
<p>ההערה מתקבלת. בהתאם, ראו השינויים כפי שעודכנו במסמכי המכרז המעודכנים –</p> <ul style="list-style-type: none"> • סעיף 5.4.5.1 לפרק א'. • סעיף 5.4.6.1 לפרק א'. • סעיף 5.4.6.4 לפרק א'. • נספח 3 לפרק א'. 	<p>הספק נדרש להעביר רשימת תעודות סניפים להפעלה כאשר בסניפים ירושלים וחיפה קיימות שתי אופציות לבחירה. במידה והספק מעוניין לקבל סניף אחד בירושלים, האם לדרג גם ירושלים וגם ירושלים 2 בדירוג גבוה? מבוקש להוריד את ירושלים 2 וחיפה 2 כדי לא לפגוע בדירוג הסניפים האחרים.</p>	<p>54</p>	<p>-</p>	<p>נספח 3 פרק א' למכרז</p>	<p>372</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>לפי האמור בסעיף זה במקרה ונפתחה בקשה באזור האישי, הלקוח אינו משלם עמלה של 40 ש"ח. לאור זאת, מבוקש להבהיר מה קורה במקרה ונדרש לעלות לוועדה, והפונה ימצא לא זכאי, האם גם במקרה זה לא תקבל החברה עמלה? מבוקש להחריג מקרים אלו ולחייב בעמלה. מדובר במקרים רבים ובמידה</p>	<p>114</p>	<p>10.4.1</p>	<p>פרק ג' - הסכם התקשרות שירותים עיקריים</p>	<p>373</p>

	ולא יתקבל מדובר על עבודה רבה ללא כל תמורה				
אין שינוי במסמכי המכרז.	המחיר הופחת מ 240 ל – 200 נבקש להשיבו ל- 240 לאור הוצאות התפעול שעלו.	116	10.4.7	פרק ג' - הסכם התקשרות שירותים עיקריים	374
אין שינוי במסמכי המכרז.	50 שעות הדרכה לספק חדש - מבוקש לקבל תשלום עבור שירות זה	139	21.3.2	פרק ג' - הסכם התקשרות שירותים עיקריים	375

376	נספח א'- שירותים עיקריים	2.1.1	148	בנוגע לאחסון שיחות וידאו – האם אין כאן מעבר על חוק הגנת הפרטיות ?	<p>כל פעולות הספק במסגרת המכרז ובמהלך ההתקשרות כפופות לאמור במסמכי המכרז וכמובן - להוראות הדין, לרבות לעניין חובת הספק ליידע את המבקש לגבי תיעוד ושמירה של שיחה.</p> <p>בין היתר, בפרט - הפעולות הנוגעות לאחסון המידע כפופות לחובות הספק המוגדרות במכרז כמחזיק מאגר מידע (ראו בהקשר זה למשל נספח מס' 6 לפרק ב' – התקשרות עם ספק מחזיק מאגר מידע). עוד בפרט – בהקשר השאלה, ראו את הנחיית הרשות להגנת הפרטיות מיום 18.7.2022 בדבר "חובת יידוע במסגרת איסוף ושימוש במידע אישי": https://www.gov.il/he/departments/news/duty_to_notify</p> <p>האמור כפוף לשינויים בדין ככל שיהיו. המזמין שומר לעצמו את הזכות לדרוש שמירה חלקית של השיחה כפי שיגדיר מעת לעת.</p>
377	נספח א'- שירותים עיקריים	2.1.2	148	בנוגע לאחסון שיחות וידאו – האם הספק נדרש לאחסן את כל שיחות הוידאו ולא יזו תקופה? מדובר בעלויות לא מבוטלות שצריכות להילקח בחשבון	<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p> <p>כפי שמפורט בסעיף 2.1 למפרט השירותים העיקריים (בעמ' 148) – הספק יאפשר את הפעלת מוקד השירות במגוון ערוצי תקשורת כמפורט שם, בין היתר במענה באמצעות שיחות וידיאו וערוצים נוספים ככל שיוגדרו על ידי המשרד (ראו בסעיף 2.1.1 בעמ' 148 למכרז שפורסם).</p> <p>עוד כמפורט שם – על הספק להבטיח שכל השיחות עם הפונים מוקלטות ונשמרות לטובת תיעוד ובקרה עתידית (ראו בסעיף 2.1.6 למפרט השירותים העיקריים בעמ' 148). שאז, נתוני ההקלטות ישמרו</p>

<p>למשך תקופת ההסכם, לרבות שיחות הוידאו, ויועברו למזמין – הכול בהתאם לסעיף 16.5.6.20 בעמ' 201 למכרז שפורסם, והכל בארכיון שיאפשר למשרד לאתר שיחות לפי מועד ביצוען וזרות המבקש.</p> <p>לפי שיקול דעתו, המשרד יאפשר שיחות וידאו עם הפונים לטובת הזדהות ובמקום להגיע לסניף. המשך הטיפול יכול להתבצע בכל דרך אחרת שבה פועל המוקד.</p>					
<p>בכל מערכת שהספק הזוכה התבקש להעמיד הוגדרו במסמכי המכרז ממשקי החובה שיש לבצע בהתאם לסטנדרט של ממשק כפי שהוגדר בסעיף 16.2. נושא הרשיונות נלקח בחשבון באומדן.</p>	<p>עלויות הקמה, אינטגרציה ופיתוח ממשקים למערכות המפורטות בדרישות המכרז לרבות מערכת לניהול תקשורת כתובה רב ערוצית, מערכת לניהול ידע, מרכזיה מערכת ניהול תורים ועוד, הן גבוהות מאוד, האם המשרד לקח כל זאת בחשבון בעדכון האומדן?</p>	192	16	נספח א'- שירותים עיקריים	378
<p>הקמה ראשונית של התשתית הטכנולוגית לצורך ביצוע השירותים המפורטים במכרז זה היא על חשבון הספק הזוכה. ככול שהמשרד ידרוש ביצוע שינויים או פיתוח מיוחד אחרים, המשרד ישתתף במימון במסגרת 200 שעות שו"ש לשנה, לכל היותר, לכל ספק, ובכל מקרה סכום השתתפות המשרד לא תעלה על 50,000 ₪ בשנה כולל מע"מ לכל ספק ובתנאי שהשעות אושרו מראש על ידי המשרד. 600 שעות סה"כ. יובהר כי במידה ולא</p>	<p>"שעות פיתוח יהיו תחת שו"ש" – האם הכוונה רק לשינויים או גם להקמה, פיתוח ואינטגרציה ראשוניות של המערכות?</p>	192	16.1	נספח א'- שירותים עיקריים	379

נוצלו מלוא השעות בשנה מסוימת היתרה תועבר למסגרת השנה הבאה.					
נהלי המשרד פורסמו במסגרת חוברת המכרז. (נספח 3 – רשימת נהלים-מנהל סיוע בדיוור עמ' 228 נהלי המשרד מתעדכנים מעת לעת. הנהלים מתעדכנים באתר האינטרנט של המשרד והעדכונים גם מובאים לידיעת הספקים הזוכים. ואולם, אין בכך לגרוע מחובת הספק להכיר את הנהלים העדכניים על בוריים ולהתעדכן מול המשרד אודות כך. חומרים נוספים יקבל הספק הזוכה בשלב ההקמה. מבלי לגרוע מהאמור במסמכי המכרז – יודגש גם כאן כי הספק הזוכה נדרש להטמיע את נהלי המשרד העדכניים במערכת ניהול ידע.	על הספק להעמיד מערכת לניהול ידע, על מנת לבצע זאת הספק צריך לקבל חוברת נהלים עדכנית מהמשרד. באיזה שלב הספק יוכל לקבל חוברת כזו?	194	16.4	נספח א'- שירותים עיקריים	380
דרישת החיבור למערכת BI חלה על הספק. כחלק משירותי זימון וניהול תורים הספק הזוכה מתבקש להעמיד לרשות נציגי המשרד יכולות צפייה בנתוני התורים בכל רגע דרך שכבת BI שהספק הזוכה יעמיד על חשבונו בהתאם לדרישות המשרד.	חיבור למערכת BI והגדרת תצוגה – האם מערכת ה – BI עצמה חלה על הספק או על המשרד?	202	16.5.7	נספח א'- שירותים עיקריים	381
ההדרכה תינתן בתקופת ההקמה.	על מנת להדריך ולהכשיר את העובדים הספק צריך לקבל הדרכה ולא חומרים ממשרד השיכון. באיזה שלב תינתן הדרכה למנהלי הספק הזוכה מטעם משרד השיכון?	273	15.2	נספח א' לפרק ד' - מפרט השירותים הנדרשים	382

<p>ההערה המתקבלת.</p> <p><u>המענה לשאלה מספר 337 כפי שנשאלה בסבב השאלות והתשובות הראשון מתוקן כדלקמן:</u></p> <p><u>כיום לא קיים במערכת סטטוס מפורש של "השלמת מסמכים". עם הפעלת ההסכם יהיה סטטוס כזה במערכת.</u></p> <p><u>במסגרת הטיפול בבקשת זכאות חדשה או חידוש זכאות, במצב בו חסרים מסמכים למבקש מסוים – המערכת תציג סטטוס של "טיוטה". יתרה מכך, יובהר כי כל פניה חדשה הנמצאת בשלבי גיבוש והכנה ע"י עובד של ספק סיוע בשכר דירה תהיה בסטטוס טיוטה.</u></p>	<p>נכתב כי במערכת קיים סטטוס על "השלמת מסמכים". עד כמה שידוע לנו דבר זה לא קיים כיום – בכדי לבצע את האמור בסעיף זה ולעמוד בתנאי SLA של המשרד, האם המשרד יעמיד לזכות המפעיל מדריך למשתמש וכן הבהרה לאיזה דוח מדובר?</p>	<p>96</p>	<p>337</p>	<p>מענה לשאלות הבהרה</p>	<p>383</p>
<p>כלל הממשקים שהוגדרו במפורש בחוברת המכרז בפרקים שמדברים על מערכות שעל הספק להעמיד הינם חלק מדרישות המכרז והכול - בהתאם לסטנדרט שהוגדר בסעיף 16.2 למפרט השירותים העיקריים. מכאן שהקמת הממשק הינה באחריות ועל חשבון הספק.</p>	<p>ככל שידוע לנו כיום אין התממשקות כזו. האם המשרד דורש התממשקות של המערכות? במידה וכן, על מי יחולו עלויות הפיתוח והאינטגרציה? במידה ועל המפעיל, מבוקש לקבל איפיון האינטגרציה הנדרשת</p>	<p>99</p>	<p>355</p>	<p>מענה לשאלות הבהרה</p>	<p>384</p>
<p>שאלה זו מתייחסת למערכת הסיוע העתידית בעוד שאלה 356 במסמך מענה לשאלות הבהרה שהתקבלו עד ה 14.9.23 מתייחסת ל מערכת ה-CRM בכל מקרה ככול שמדובר בעלויות הקמה הן יהיו על חשבון הספק כמפורט במענה לשאלה 384.</p>	<p>מבוקש לדעת על מי יחולו עלויות הפיתוח והאינטגרציה על המערכת העתידית, וכן איפיון האינטגרציה הנדרשת.</p>	<p>99</p>	<p>356</p>	<p>מענה לשאלות הבהרה</p>	<p>385</p>

<p>ככול שמדובר בשינויים שנדרשים ע"י המשרד, המשרד ישתתף בעלויות הפיתוח במסגרת שעות שו"ש כפי שפורט במענה לשאלה 379.</p>					
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>להבנתנו מסעיף זה עולה כי המעבר בין זכאות רגילה לזכאות מתמשכת לא תזכה את הספק במלוא התמורה, לדוגמא במקרה של זכאי קיים שממש סיוע במסלול מבחן הכנסות ומגיע לגיל קשישות או מתחיל לקבל קצבת נכות המגדירה אותו בזכאות מתמשכת תוך כדי תקופת הזכאות קיימת – האם במקרה זה לא יקבל 100% עמלה?</p> <p>מקרים אלו מהווים נתח משמעותי מאד מכלל הזכאים וההכנסות המיועדות לספק.</p>		<p>נספח 1 ב הערת עורך מכרז ו'</p>	<p>מענה לשאלות הבהרה- נספח 1 ב הערת עורך מכרז ו'</p>	<p>386</p>
<p>תשומת לב להערת עורך מכרז י"ב. מלבד זה, אין שינוי במסמכי המכרז (לרבות לא בהערת עורך מכרז ז').</p>	<p>ככל שעומדים בצורה מלאה ב SLA הקבוע במכרז מבוקש לאפשר כך: סניפים עד 1500 מממשים – נדרש איש צוות אחד סניפים עד 3,000 מממשים - לכל הפחות מנהל ואיש צוות כמו בדרישה הנוכחית</p>		<p>הערת עורך מכרז י"ב</p>	<p>נספח מס' 1 הערות "עורך מכרז"</p>	<p>387</p>

	סניפים עם 3000-5000 מממשים – מנהל ושני עובדי צוות.				
מקובל. במסגרת שורה מספר 1 בטבלה שבסעיף 4.2.2. לפרק א' למכרז, שעניינה "ניסיון נוסף של המציע במתן שירות מהסוג המוגדר בסעיף 2.2.1. בתנאי הסף", ניתן יהיה להציג ניסיון שנצבר במהלך 11 השנים האחרונות (2013-2023). יודגש כי אין שינוי בתנאי הסף.	לאור העובדה כי הגשת המכרז נקבעה לתחילת שנת 2024 נבקשכם כי גם שנת 2023 תיכלל במסגרת השנים הקבועות בסעיף 4.2.2 (1) בטבלת אמות המידה.	27	4.2.2 (1)	כללי	388
ראו מענה לשאלה מס' 3.	במסגרת המענה, הפנו התשובות להערות עורך מכרז אשר לא קיימות בקובץ אשר פורסם וככל הנראה נשמטו מהקובץ בשגגה – חסרות הערות עורך מכרז א', ב', ד', ה', ח', ט', י', י"א, י"ב, י"ג, י"ד, ט"ו, ט"ז, י"ח, י"ט, נבקש בנוסף סבב שאלות הבהרה נוסף, לאחר שיתקבלו מלוא הערות עורך המכרז.			כללי – תשובות לשאלות מס' 1, 15, 30, 40, 69, 75, 76, 77, 120, 121, 141, 141, 150, 153, 157, 163, 166, 169, 194, 208, 209, 210, 223, 225, 228, 233, 258, 278, 296	389

				312,297 358,342	
ההערה מתקבלת. ראו תיקון בסעיף 3.2.2 לפרק ב' (חוברת ההצעה) – במסמכי המכרז המעודכנים.	בטבלה המציגה את מספר הסניפים של המציע לא מופיע מחוז צפון. נודה על תיקון הטבלה כך שיתווסף גם מחוז הצפון.	64	3.2.2	פרק ב' – חוברת ההצעה	390
אין שינוי במסמכי המכרז.	הואיל והמועד להגשת ההצעות נדחה לשנת 2024, נבקש כי ניתן יהיה להציג ניסיון ניהולי של מנהל הפרויקט גם עבור שנת 2023.	19	2.2.4.1 א.	פרק א' - הליך המכרז	391
אין שינוי במסמכי המכרז.	הואיל והמועד להגשת ההצעות נדחה לשנת 2024, נבקש כי ניתן יהיה להציג ניסיון ניהולי של המנהל המקצועי גם עבור שנת 2023.	19	2.2.4.2 א.	פרק א' - הליך המכרז	392

נספח מס' 1 הערות "עורך מכרז לשאלות הבהרה" סבב שני"

מס"ד	שם המסמך הרלוונטי מתוך מסמכי המכרז (לרבות הפרק במסמכי המכרז ו/או הנספח הרלוונטי)	סעיף במסמכי המכרז	מספר העמוד הרלוונטי	הערות עורך מכרז
הערות עורך מכרז ו'-1	פרק ג' – הסכם שירותים עיקריים	10.2 10.4		ראה נספח 1 א' למסמך זה נספח הערות עורך מכרז לשאלות הבהרה סבב שני.
הערות עורך מכרז כ	פרק ב'	3.2.3.1	66-67	להלן תוספת למסמכי המכרז בסעיף 3.2.3.1 לפרק ב': כחלק מהוכחת עמידה בתנאי הסף של "מנהל הפרויקט" – המציע יצרף גם המלצות כתובות של לקוחות קודמים של מנהל הפרויקט. ראו במסמכי המכרז המעודכנים.

נספח 1' הערת עורך מכרז ו-1 מעודכן בעקבות שאלות הבהרה סבב שני

תשומת הלב לכך שנוסח זה מחליף את נוסח הערת עורך מכרז ו שפורסם ביום 9.11.2023

בסעיף 10.2 בפרק ג' (הסכם השירותים העיקריים) שכותרתו "התמורה – תשלום על ידי המזמין" יתווספו לאחר סעיף 10.2.3.2, הסעיפים החדשים הבאים:

- 10.2.3.3. על אף האמור לעיל, אם במהלך התקופה לגביה אושרה זכאות לזכאי, השתנו הנתונים שלו כך שנקבעה לו "קבוצת זכאות" אחרת – אזי ייראו במועד קביעת הזכאות שלו ב"קבוצת הזכאות" האחרת כמועד תחילת תוקף הזכאות, ובגינה ישלם המזמין לספק **מחצית העמלה** המשולמת בעד קביעת זכאות ראשונה לזכאי ב"קבוצת הזכאות" האחרת. "קבוצות הזכאות" מפורטות בנספח השירותים העיקריים בסעיף 1.2.2.1.
- 10.2.3.4. במקרים בהם זכאי בקבוצת זכאות קיימת כמפורט בסעיף 1.2.2.1 עובר לקבוצת זכאות חדשה (שאינה קיימת כמפורט בסעיף 1.2.2.1) והוטל על הספק לטפל בזכאויות הקבוצה החדשה אזי תשלום לספק מחצית העמלה שנקבעה עבור הקבוצה החדשה בהתאם לסיפא של סעיף 10 בהסכם.
- 10.2.3.5. למען הסר ספק האמור בסעיף 10.2.3.3. לא יחול במקרה שהמשרד לא הטיל על הספק במפורש לטפל בזכאויות של הקבוצה החדשה (שאינה קיימת כמפורט בסעיף 1.2.2.1). במקרים אלו לא תשלום כל עמלה.

להלן תוספת בנספח א' לפרק ג' (בעמ' 147):

אחרי סעיף 1.2.2. יתווסף סעיף 1.2.2.1 שנוסחו כדלקמן:

"להלן "קבוצות הזכאות" לסיוע בשכר דירה בהתאם לנהלי המשרד ובהתאם להגדרות המפורטות בהם:

- א. **"קשישים נזקקים"** - מקבלי קצבת השלמת הכנסה או קצבה מחליפה להשלמת הכנסה, נכי המלחמה בנאצים או נכי רדיפות הנאצים שלהם עד 49% נכות *יובהר שכל הקטגוריות הללו מהוות קבוצת זכאות אחת.
**עוד יובהר כי בקבוצה זו ייכלל גם מי שמשולמת לו קצבת שארים (ולא קצבת זקנה) ובלבד שמקבל השלמת הכנסה.
 - ב. **נכים** - מקבלי קצבת נכות כללית עם אי כושר השתכרות בשיעור של 75% ומעלה.
 - ג. **מקבלי קצבת הבטחת הכנסה ומקבלי קצבת מזונות.**
 - ד. **"ממצים כושר השתכרות"** – מי ששכרו נמוך ונבחן בהתאם ל"מבחן הכנסות" על-ידי המשרד.
 - ה. **זכאים במסגרת תכניות מיוחדות** ביניהן: דרי רחוב, נפגעי אלימות במשפחה, גברים מורחקים, נוער בסיכון, אסירים משוחררים, נשות אסירים, יוצאי צד"ל, אנשי צבא קבע המועברים דרומה – בניגוד ליתר הקבוצות האחרות, כל תת קבוצה בתוך קבוצה זו תיחשב "קבוצת זכאות" נפרדת.
 1. **זכאים לסיוע בשכר דירה כממתינים לדיור ציבורי**
 2. **זכאים שזכאותם נקבעה לפי החלטת ועדת חריגים**
- יובהר כי מדובר בקבוצות זכאות נכון למועד המכרז. ייתכנו שינויים בהתאם לקבוצות הזכאות בהתאם לנהלי המשרד ובכפוף לעדכון הספקים אודות כך. למען הסר ספק, תשלום לספק עמלה רק בעד טיפול בקביעת זכאויות בגין הקבוצות המפורטות לעיל, ואף אם המשרד יעניק זכאויות לקבוצות אחרות בעתיד, הספק יהיה זכאי לתשלום עמלה בגין רק בתנאי שהמשרד הטיל על הספק במפורש לטפל בזכאויות של אותן קבוצות."

בהתאם, יתוקן סעיף 10.4 – "טבלת תשלומים – דמי טיפול ותמורה" ותתווסף שורה בין שורה 3 לשורה 4 שתמוספר 3ב:

תשלום על ידי המשרד		תשלום על ידי הלקוח		עבור השירות	
מועד התשלום ותנאי התשלום ע"י המשרד	גובה התמורה	מועד התשלום ותנאי התשלום ע"י הלקוח	גובה דמי הטיפול		
עם קביעת הזכאות בקבוצת הזכאות החדשה	50% מהעמלה	לא ישולם כל תשלום על ידי הלקוח.	שינוי נתוני זכאי במהלך שנה באופן שהוביל לשינוי ב"קבוצת זכאות"		<u>3ב</u>

יזכר, כי הכלל קבוע בסעיף 10.2.3 לפיו עבור לקוח שנמצא זכאי לסייע בשכר דירה (בין אם זכאי לראשונה ובין אם לאחר חידוש הזכאות) – תשלום לספק עמלה במועד קביעת הזכאות בלבד לכל תחומי השירות הנוגעים לסייע בשכר דירה. כפי שהובא בגוף הסעיף מפורשות:
 "תשלום העמלה יהיה בתוקף למשך 12 חודשים מלאים (365 ימים), באופן כזה שהמזמין לא ישלם כל עמלה וכל תשלום נוספים בעד כל סוגי הטיפולים שיידרשו במהלך השנה האמורה, לרבות הגדלת והפחתת הסייע, או כל טיפול אחר שיהיה קשור בהוצאת הזכאות העיקרית. מבלי לגרוע מכלליות האמור, גם אם חל שינוי בתיק הלקוח או בזכאותו וגם אם בוצעו פעולות נוספות בתיק הלקוח במהלך השנה, לא ישולם כנגד הטיפול כל תשלום נוסף."

לעניין זה יובהר:

א. היה ובמהלך שנה מסוימת השתנו נתוני זכאי באופן שלא הוביל ליצירת זכאות בקבוצת זכאות "חדשה" ביחס לזו שהיה בה (בהתאם לתנאי סעיף 10.2.3.3) - לא תשלום כל עמלה נוספת במהלך אותה שנה והדבר ייחשב כחלק מהטיפול השוטף כמפורט בסעיף 10.2.3 במסמכי המכרז. זאת, גם אם השינוי בנתוני הזכאי הוביל

לשינויים בתנאי הזכאות השונים (ביניהם למשל – שינויים בסכומי הסיוע שניתנים למבקשים מה שמכונה "דרגת סיוע" או שינויים שנגרמו כתוצאה מהחלטת ועדה של המשרד). בהתאם, גם תוקף הזכאות המקורית לא ישתנה וישמר ביחס לתוקף הזכאות המקורית שנקבעה.
דוגמאות אפשריות לשינוי בנתוני זכאים אשר לא יובילו ליצירת זכאות בקבוצת זכאות חדשה: עדכון חשבון בנק; לידת ילד שהובילה לשינוי ב"רמת סיוע" (סכום הסיוע בשכר דירה) באותה "קבוצת זכאות". במקרים אלה, כאמור, השינויים ייחשבו כחלק מהטיפול השוטף כמפורט בסעיף 10.2.3 ובהתאם - תוקף הזכאות יישאר בהתאם לקבוצת הזכאות המקורית ולספק לא תשולם כל עמלה נוספת במהלך אותה שנה.

****ההבהרות לעיל הובאו בנפרד מהחריג שקבוע בסעיף 10.2.3.1 וביתר הוראות ההסכם כאמור ומבלי לגרוע מהן.**

נספח מס' 2 מעודכן שעות פעילות קבלת קהל סניפים ומוקדים טלפוניים מעודכן בעקבות שאלות הבהרה סבב שני

תשומת הלב לכך שנוסח זה מחליף את נוסח נספח מס' 3 שפורסם ביום 9.11.2023

מוקד טלפוני

שבת	יום ו	יום ה	יום ד	יום ג	יום ב	יום א	
		8:30-16:00	8:30-16:00	8:30-20:00	8:30-16:00	8:30-16:00	סיוע
	לפי 8:00-13:00 הצורך	8:30-16:00	8:30-16:00	8:30-20:00	8:30-16:00	8:30-16:00	דיוור בר השגה

קבלת קהל סניפים

שבת	יום ו	יום ה	יום ד	יום ג	יום ב	יום א	
		08:30-14:30	08:30-14:30, 16:00-18:00	ללא קבלת קהל	08:30-14:30, 16:00-18:00	08:30-14:30	סיוע ניידים
		16:00-20:00	16:00-20:00	16:00-20:00	ללא קבלת קהל	16:00-18:00	דיוור בר השגה ניידים
		8:30-16:00	8:30-16:00	8:30-16:00	8:30-16:00	8:30-16:00	סיוע ודיוור בר השגה ניידים

