



ו' בשבט, התשפ"א
19 ינואר 2021

סימוכין: 53051121

לכבוד
משתתפי המכרז

שלום רב,

**הנדון: מכרז מס' 40/2020 – הפעלת מוקדי קול הבריאות עבור אגף השירותים משרד הבריאות -
מענה לשאלות הבהרה**

1. הרינו להודיעכם כי המועד האחרון להגשת הצעות נדחה ליום 27.01.21 בשעה 12:00
2. בהתאם להוראות מכרז מס' 40/2020 שבנדון (להלן: "המכרז"), להלן טבלת התשובות לשאלות הבהרה אשר הוגשו בקשר עם המכרז.
3. כל ההבהרות, השינויים והתיקונים האמורים מכתב זה, ייחשבו כאילו נכללו במסמכי המכרז מלכתחילה, אלא אם נאמר אחרת. לכל המונחים והמושגים האמורים במכתב זה תהיה הפרשנות כאמור במסמכי המכרז.
4. אין להסתמך על כל הסבר או פירוש שניתן בעל פה או בכתב או בכל דרך אחרת על ידי מי מטעם המשרד או ועדת המכרזים, ככל שניתן, בכל פורום או צורה שהיא. השינויים היחידים מהאמור במסמכי המכרז וכן כל הפירושים וההבהרות להם הינם כמפורט במכתב זה בלבד ובמכתבי הבהרות נוספים שיצאו מטעם ועדת המכרזים, ככל שיצאו.
5. לתשומת לב המציעים: בעת הגשת ההצעה בהתאם להוראות המכרז, על כל מציע להגיש כחלק מהצעתו את מסמך זה חתום על ידו בהתאם להוראות המכרז.
6. להלן מענה לשאלות בהרה שהתקבלו במועד האחרון להגשת השאלות(לאור בעיה טכנית לא נענו בקובץ מענה שפורסם) והבהרות נוספות.

#	עמוד בחוברת המכרז	סעיף במכרז	שאלת המציע	תשובת המשרד
(1)	כללי	4	נבקש לדחות מועד ההגשה על מנת להותיר זמן מספק ממועד קבלת התשובות ועד ההגשה לצורך הגשת מענה ועמידה בדרישות השונות	המועד האחרון להגשת הצעות נקבע ליום 27.1.21 בשעה 12:00
(2)	8	1.7, 1.4, 3.3	שירותי התרגום השונים - האם מקובל במידת הצורך להשתמש בשירות ספק חיצוני/משנה ?	שירותי מוקד התרגום הם חלק אינטגרלי ממוקד קול הבריאות, נכללים בתחומי אחריות הספק הזוכה ויינתנו על ידו. מאידך, לצורך מתן שירותי תרגום שפת סימונים הספק הזוכה רשאי להסתייע בספק חיצוני. מובהר כי האחריות לאיכות השירותים בהתאם לדרישות המכרז חלה כולה על הספק הזוכה, גם



#	עמוד בחוברת המכרז	סעיף במכרז	שאלת המציע	תשובת המשרד
				אם לצורך שירותי תרגום שפת סימנים הספק הזוכה בחר להסתייע בספק חיצוני.
(3)	8	3.3	בפעילויות בהן היקף השעות לפי דרישת המשרד, נבקש לקבל נתונים היקף שעות בשנים האחרונות / היקף שעות מוערך	ראה תשובתנו לשאלות במענה לשאלות הקודם מתאריך 06.1.2021 סעיף 21
(4)	11	5.2.3.1	תנאי סף למנהל מוקד: נבקש לשנות את הדרישה כך שלמנהל יהיה ניסיון ניהול מוקד טלפוני X + ערוצים כתובים ולא כלל הערוצים המופיעים בסעיף 2.4	תנאי הסף בסעיף זה יתוקן וינוסח באופן הבא: כל מנהל מוקד בעל ניסיון של לפחות ארבע שנים רצופות, מתוך שמונה השנים האחרונות, בניהול מוקדים למענה טלפוני. לעניין זה, המוקד שנוהל כלל במשך כל התקופה, לכל הפחות: מענה טלפוני, תקשורת כתובה בערוץ קשר אחד לפחות (אס אם אס / וואטסאפ / צור קשר באתר / מסנג'ר / צ'ט אונליין), שלוש פעילויות (סקילים), ולפחות 60 עמדות מאוישות שפעלו במשך 6 שעות לפחות בכל יום עבודה.
(5)	12	6.7	מסמכי התשובות - האם בדומה למסמכי המכרז נדרשים לחתום בראשי תיבות בלבד?	אכן.
(6)	14	9.3.3	להבנתנו אין תנאי סף שמנהל מוקד ניהל פעילות עבור יותר מלקוח אחד. אי לכך נבקש לשנות להמלצה אחת ובהתאם לכך להסתמך על המלצה אחת על המנהלים הנוספים.	ראה תשובה שניתנה לעניין זה במענה לשאלות הבהרה מתאריך 06.01.2021 סעיף 133
(7)	14	9.3.3	אין הלימה בין ההסבר על הציון (מקסימום 10 נק') לבין מה שרשום בטבלה תחת ניקוד מקסימלי - 6 נק'	ציוני הממליצים יינתנו בטווח שבין 0 ל - 10. בסיכום הכללי הניקוד המקסימלי שניתן לקבל בסעיף המלצות למנהלי המוקדים הינו 6 נקודות, התחשיב יבוצע על ידי המשרד.
(8)	15	9.3.6	האם קיימת חלוקת ניקוד בין האתרים?	הניקוד יקבע בהתאם להתרשמות הצוות מאיכות שני האתרים המוצעים בהתאם לאמות המידה שפורטו בסעיף
(9)	15	9.3.6	הסעיף מתאר פרמטרים על פיהם יבחן האתר המוצע, בין היתר בעת סיור. במידה והאתר יוקם עם הודעת הזכייה, עפ"י אלו פרמטרים יבחן האתר?	כפי שצוין בסעיף זה, לצורך מתן ניקוד איכות, צוות המשרד יערוך סיור בכל אתר בתיאום מראש עם המציע. במידה ולא ניתן יהיה לערוך סיור כאמור ההצעה תקבל בסעיף זה ניקוד איכות 0.
(10)	16	9.3.8	אין הלימה בין ההסבר על הציון (מקסימום 10 נק') לבין מה שרשום בטבלה	ציוני הממליצים יינתנו בטווח שבין 0 ל - 10. בסיכום הכללי הניקוד המקסימלי שניתן לקבל בסעיף המלצות למציע הינו 9



#	עמוד בחוברת המכרז	סעיף במכרז	שאלת המציע	תשובת המשרד
			תחת ניקוד מקסימלי - 9 נק'	נקודות, התחשיב יבוצע על ידי המשרד.
(11)	16	9.3.8	נבקש כי במידה ולא מצליחים להשיג את הממליץ תינתן הזדמנות למציע לקשר בין הממליץ לבין המזמין	במידה ואחד הממליצים לא השיב לפניית המשרד, המשרד יפנה לקבלת המלצה ממזמין שירות אחר שהוצג בהצעה.
(12)	22	13.3	מצוין בסעיף כי ניתן לשאול שאלות לגבי אישור בדבר קיום ביטוחים. לא מצאנו אותו כנספח. האם ניתן לראות אותו?	ראה תשובה בסעיף 123 למענה לשאלות הבהרה מתאריך 06.01.2021
(13)	35,37	13.3, 12.5	נבקש לסייג כי במידה ומנהל המוקד המוצע לא ימשיך בתפקידו למשך 12 חודשים, ידאג המציע למחליף העומד באותן דרישות.	ראה הנחיות עמוד 77 סעיף 5.2.13
(14)	43	נספח א	נבקש לקבל את נספח א כקובץ וורד על מנת למלא את הנתונים בטבלאות באמצעות הקלדה ולא בכתב יד	לא ניתן לקבל את הטפסים בקובץ וורד
(15)	54	נספח א9	לחברתנו דוחות מבוקרים בלבד. נבקש בכל סעיף בו מצוין "דוחות מבוקרים ודוחות סקורים" לאפשר למחוק את המילים דוחות סקורים	הבקשה מקובלת, יחד עם זאת, במהלך בדיקת ההצעות, המזמין רשאי בכל עת לדרוש מהמציע לעדכן ולהשלים נתונים מהדוחות הכספיים, בחתמת רו"ח, להוכחת איתנותו הפיננסית.
(16)	59	1.1.8 א	זמן סבב לטיפול בפניות ומשימות על ידי יחידות המשרד - יעד זה הינו עבור יחידות המשרד. נבקש לשנותו לביצוע מעקב אחר פניות פתוחות/תזכורות SLA וכד'	על הספק לעקוב אחר עמידת יחידות המשרד במועדי מתן התשובות ולפנות אליהן בתזכורות לפי הצורך
(17)	59	1.1.8	נבקש לא לכלול בחישוב השיחות הנענות שיחות הקצרות מחצי דקה	אין שינוי בתנאי המכרז
(18)	59	1.1.8	סעיפים ח, ט - כיצד מתועדות שיחות אנונימיות? האם הדרשה הינה ל-100% תיעוד סה"כ?	על הספק לתעד את כלל השיחות הנכנסות, כאשר מתוכן עד 5% יכולות להיות שיחות אנונימיות שבהן הלקוח אינו מוכן למסור את הפרטים המזהים
(19)	61	1.3	הדרשה לנוכחות פיזית של 1-2 נציגים אינה ברורה. האם זו כמות הנציגים המיועדת בכלל לפעילות הקנאביס? נבקש פירוט בנושא	לעניין כמות נציגים בתחום קנאביס רפואי, ראה הנחיות בעמוד 86 סעיף 5.13. 1-2 מתוך נציגים אלה לא יפעלו מתוך המוקד אלא יפעלו מתוך יחידת הקנאביס של משרד הבריאות



#	עמוד בחוברת המכרז	סעיף במכרז	שאלת המציע	תשובת המשרד
(20)	64	1.5.8	מוקד אחיות טיפת חלב : להבנתנו קיים קושי זמינות בתפקיד זה. אי לכך נבקש אפשרות להפעיל פעילות זו באתר נפרד	אין שינוי בתנאי המכרז
(21)	67	8.3 ד'	כיצד מוגדרת שיחה שנענית באופן מלא?	שיחה שנענית באופן מלא: שיחה שבה הלקוח מקבל מענה מלא מקצה לקצה, שאחריה אין צורך בהשלמת מידע מהיחידה המקצועית ואין צורך בהמשך טיפול
(22)	83	5.17.7	האם אחמ"ש חטיבתי הינו תפקיד ייעודי במשרה מלאה?	בתקופות שגרה לא נדרשת העסקת אחמ"ש חטיבתי. אחמ"ש חטיבתי נדרש רק בתקופות חירום ומשבר ובכפוף להנחיית המזמין (ככלל - כאשר היקף המוקד 400 נציגים ומעלה).
(23)	86	5.23	בסעיף יש סיכום של כלל בעלי התפקידים הנדרשים, אולם חסרים שם מנהלי הפעילויות השונות (תחום רפואי, קנאביס, גמילה מעישון) המפורטים בסעיפים קודמים. נבקש הבהרה מיהם בעלי התפקידים אותם נדרש הספק לאייש.	על הספק לאייש את כל התפקידים כמפורט בסעיף 5.23 עמוד 86
(24)	87	5.23.2	תשלום מענק התמדה לעובד שהשלים 12 חודשים ממועד סיום ההכשרה : נבקש לסייג סעיף זה לעניין עובדת היוצאת לחופשת לידה במהלך 12 חודשי העבודה הראשונים ובחינת היקף שעות העבודה עד חופשת הלידה.	ראה הנחייה בעמוד 158 בסעיף 5.3 – חופשת לידה אינה נכללת במניין 12 החודשים.
(25)	99	פרק 5	בכתב המכרז נרשם כי על הספק לספק מחשבים ומשרד הבריאות יספקו רכזות תקשורת. מי ינהל את ציודי התקשורת שיסופקו ע"י משרד הבריאות? למעט רכישת מערכות ההפעלה - מי אחראי על התוכנות, רכישה ותחזוקה, שיותקנו על מחשבי הנציגים?	משרד הבריאות אחראי על תחזוקה ותקינות כל ציוד שסופק על ידו. המוקד מתחבר מרחוק למסוף של משרד הבריאות, משרד הבריאות אחראי על התוכנות שמופעלות דרך המסוף.
(26)	99	1.3	נבקש אישורכם להתקין גנרטור באתר אחד מתוך 2	אין שינוי בתנאי המכרז, על הספק להתקין גנרטור בכל אחד מהאתרים



תשובת המשרד	שאלת המציע	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרז	#
	האתרים המוצעים.			
	קיימת סתירה בין סעיף זה המציין כי קיימת אופציה כי הספק הזוכה יספק את הציוד הנדרש ובין סעיף 9.1 בעמוד 122 שם נרשם כי הספק אחראי על אספקת כלל הציוד. נבקש הבהרה מהי אחריות הספק.	1.5	99	(27)
אחריות לאספקת טלפוני קצה חלה על הספק הזוכה	מי מספק את טלפוני הקצה?	3	100	(28)
על הספק להתקין תוכנת OFFICE בכל עמדות הנציג	האם לכל עמדות הנציג נדרשת תוכנת Office?	3.6.2	103	(29)
ראה תשובתנו לשאלה בסעיף 71 במענה לשאלות הבהרה מתאריך 06.01.2021.	נבקש כי התמורה תשתנה ותותאם בשעות שמעבר לשעות הפעילות הרגילות	7	140	(30)
ראה תשובתנו לשאלה בסעיף 21 במענה לשאלות הבהרה מתאריך 06.10.2021	נבקש לקבל את הנתונים הבאים: - נתונים כמות שיחות של כל מוקד ברמה השבועית בהתפלגות שעתית. - היקפי הפעילויות בערוצי התקשורת הכתובה השונים - היקף פעילות במוקד אחיות היקף פעילות תרגום לשפת הסימנים	פרק 13 - כללי	148	(31)
הצעת המחיר תוגש במונחים של משלוח מסרון בודד. שקלול הצעת המחיר יעשה לפי כמות של משלוח 2,500 מסרונים.	שורה ו בטבלה - האם למלא מחיר למשלוח מסרון אחד או ל-2500 יחידות?	נספח ב, סעיף 3	152	(32)
אין שינוי בתנאי המכרז	נבקש להוסיף, כי השיפוי יהיה בהתאם לפס"ד חלוט/שאין עליו עיכוב. כמו כן, גובה השיפוי לא יעלה על תמורה של 18 חודשים	9 להסכם התקשרות	163	(33)
אין שינוי בתנאי המכרז	כחברת בוטיק, אנחנו מעוניינים להציע את הצעתנו עבור 2 פעילויות בלבד מתוך 7 המוקדים. כאשר 2 המוקדים יפוצלו בשני אתרים האם אפשרי?	3.3	7	(34)
בעלי תפקידים שהמשרד אינו משלם עבורם לספק באופן ישיר כך שעל הספק לגלם (להעמיס) את עלות העסקתם במחיר השעתי של נציגי המוקד: מנהל כלל הפעילות מטעם	בהמשך לתשובות הבהרה שהתקבלו: תשובה לשאלה מס' 12 – שעות מנהל מוקד גמילה מעישון משולמות	5.23	86 87 151 +	(35)
			152	



תשובת המשרד	שאלת המציע	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרז	#
<p>הספק, שני מנהלי המוקדים, מנהל פעילות קנאביס, מנהלת מוקד אחיות, מנהל מוקד תרגומים, מדריכים, מידענים, אחמ"שים, ראשי צוותים, מנהל אבטחת מידע ומחשוב, אנליסט, סידור עבודה ושיבוץ למשמרות.</p> <p>ב. בעלי תפקידים שהמשרד משלם עבורם על פי תקרה שמפורטת בנספח ב'1 - סעיף 3.1: נציגים בכירים + תקשורת כתובה.</p> <p>ג. בעלי תפקידים שהמשרד משלם עבורם באופן ישיר לפי שעות לוג אין: נציגי שירות מוקד קול הבריאות (כולל קנאביס), חונכים, אחיות + תזונאית, מוקד גמילה מעישון (נציגים + מנהל מוקד), חונכים, נציגים במוקד תרגומים.</p>	<p>בהתאם לשעות לוג אין. ולעומת זאת בתשובה לשאלה מס' 151 - שעות מנה"צ פעילות קנאביס אינן נכללות ואינן מדווחות בשעות לוג אין. לאור תשובתכם לשאלות אלו, נראה שלא כל המנהלים משולמים במסגרת שעות הלוג אין, כאשר במסמך הצעת המחיר נספח ב' אינה קיימת כלל התייחסות לתמחור שעות מנהלי הפעילויות השונות. ולכן, לא ברור באיזה אופן נדרש להתייחס לתמחור מנהלי הפעילויות השונות. לאור הדברים, נבקש הבהרתכם באילו מוקדים שעות המנהל משולמות במסגרת שעות לוג אין ובאיזה לא.</p>			
<p>נספח א' 9 עמוד 54 "אישור רו"ח על היעדר הערת עסק ח"י מבוסס על הוראת תכ"ם 7.4.0.1.6 בתוקף מתאריך 30.9.2020 בהוראת התכ"ם הנ"ל צוין כי "אישור זה, "עסק ח"י" - כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 570 של לשכת רואי חשבון בישראל". כמו כן בהוראה צוין גם כי "נוסח דיווח זה של רואה החשבון המבקר, אושר עם לשכת רואי החשבון בישראל - נובמבר 2018".</p> <p>על המציע להיצמד לנוסח זה בלבד. שינוי אפשרי בהתאם לאמור בתשובתנו לשאלה בסעיף 15 לעיל.</p>	<p>משרד רואי החשבון שלנו טוען כי הנוסח המוגש בסמכי המכרז (40/2020) בנושא עסק ח"י (נספח 9), אינו נוסח העדכני המאושר על ידי לשכת רואי החשבון. מצרף בזאת את נוסח האישור שהמשרד מוכן לחתום עליו, בהתאמה לתקן החדש. כמו כן, מצורף נוסח לאישור נוסף שהמשרד מוכן לספק, בתוספת.</p>	נספח א' 9 אישור רו"ח על העדר עסק ח"י	54	(36)
<p>המענה הטכנולוגי הנדרש מהספק ייעודי לפרויקט משרד הבריאות בלבד</p>	<p>בהמשך לקובץ התשובות שהתקבלו ובמענה לתשובה 85 כי כלל המערכות הטכנולוגיות נדרשות להיות ייעודיות עבור משרד הבריאות, נבקשם לשקול תשובתכם שוב. הקצאת מערכות ייעודיות משמעותה עלות כספית של מיליוני</p>	פרק 4 טכנולוגיה	88	(37)



תשובת המשרד	שאלת המציע	סעיף במכרז	עמוד בחוברת המכרז	#
	<p>ש"ח אשר נאלץ לגלם בתמחור, דבר אשר עלול להוות יתרון למפעיל הנוכחי. בנוסף, היותה של המערכת ייעודית ימנע את השימוש במערכות ניהול נלוות ותומכות אשר ברשותנו. נבקש שיקולכם בשנית ואפשרות להקצות לטובת משרד הבריאות משאבים מתוך תשתית קיימת, הכל בהתאם לדרישות המפורטות במכרז.</p>			

בברכה,
אורית אפרתי לב
מנהלת אגף רכש

העתק: תיק מכרז 40/2020