



י"ח כסלו תשפ"ב
22 נובמבר 2021

לכבוד
המציעים במכרז

דוח שאלות הבהרה והערות

הנדון: מכרז מספר 144/2021 – הנגשות אישיות לאנשים עם חרשות ו/או עם עיוורון, בפריסה ארצית

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

1. התשובות המובאות להלן מחייבות את כל המציעים, 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 בכתב 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 המציע לצרפו להצעתו כשהוא חתום בחתימת המציע 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 בכתב הבהרה זה תהיה הפרשנות כאמור במסמכי המכרז.

מספר סידורי	הפנייה לסעיף במכרז	שאלה/הערה	תשובות
1.	הבהרה מטעם המשרד	תיקון מועד הגשת ההצעות במפרט	מועד הגשת ההצעות נקבע ליום 06.12.21 בפרסום המכרז כפי שצוין במודעת הפרסום ועודכן באתרים. המועד המפורסם במכרז הינו טעות סופר.





<p>עם פרסום דוח התשובות יעודכנו התאריכים לאחר הדחייה על גבי המפרט.</p>			
<p>א. בסיפא של סעיף 1.2 לנספח יא' יבוא המשפט הבא: "יובהר כי הצגת הניסיון נדרש עבור מציע המגיש את הצעתו למתן שירותי תמיכה חזותיים ו/או שירותי הקראה."</p> <p>ב. בסיפא של סעיף 1.3 לנספח יא' יבוא המשפט הבא: "יובהר כי הצגת הניסיון נדרש עבור מציע המגיש את הצעתו למתן שירותי תמיכה חזותיים ו/או שירותי הקראה."</p> <p>ג. סעיף 1.4 לנספח יא' יעודכן כאמור בתשובה לשאלה 22 להלן.</p>	<p>עדכון נספח יא' – ניסיון המציע והמלצות לבדיקת עמידה בתנאי הסף והענקה של ציוני איכות וכן בדיקת המלצות</p>	<p>הבהרה מטעם המשרד</p>	<p>2.</p>
<p>הבקשה אינה מתקבלת.</p>	<p>מנסיון בעבודה עם עובדים עם לקות ראייה או עיוורון, ישנם אנשים שאינם זכאים לתעודת עיוור אך למרות זאת מצב הראיה מצריך עבודה עם תוכנות הקראה. גם הם זקוקים לסיוע בהקראה בעבודה עם חומר קריאה רב או כתב יד. לכן מבוקש להוסיף לקריטריון הזכאות אנשים שעל פי מבדק התאמת ציוד זקוקים לתוכנת הקראה לצורך עבודתם.</p>	<p>2.3.2 + 1.3 הגדרות</p>	<p>3.</p>
<p>השירות יהיה זמין בכפיפות לזמינות התומכים החזותיים. כלומר, אם נדרש מתן שירות בשמחות/חגים/ בלילות ויש תומך חזותי זמין שמעוניין לתת את השירות, יש לאפשר זאת.</p>	<p>כתוב בסעיף כי השירות יהיה זמין בכל יום ובכל שעה. האם הכוונה למצבי חירום בלבד? או שבכל מצב על השירות להיות זמין הן בשבתות/בחגים והן בשעות הלילה?</p>	<p>2.4.5.1</p>	<p>4.</p>
<p>א. במצב חירום יקבלו שירות רק אנשים שכבר הוכרו כזכאים לקבלת השירות.</p> <p>ב. אין ציפייה שהספק ייתן שירות בשעת חירום לאנשים שאינם מוכרים</p> <p>ג. כאמור לעיל, אין לתת מענה לאדם שאינו זכאי ללא אישור מראש.</p>	<p>א. בסעיף 2.4.5.1 כתוב כי במקרה חירום נדרש מהספק לספק מענה מידי ובסעיף 2.4.6 מפורטים שלבי מתן השירות. האם השירות במצב חירום יינתן רק למי שפנה לקבלת שירות ועבר את השלבים המפורטים בסעיף 2.4.6 – שלבי מתן השירות? מה מצופה מהספק לעשות במקרה חירום כשהפניה היא ממקבל שירות שעדיין לא נבדקה זכאותו ולא התבצע אינטייק?</p> <p>ב. אם מצופה מהספק לתת מענה בכל מקרה, מאחר שמדובר במצב חירום, מה קורה אם לאחר מתן מענה מידי מתברר כי מקבל</p>	<p>2.4.5.1 2.4.6</p>	<p>5.</p>





	השירות אינו זכאי לקבלת שירותי תמיכה בתקשורת?			
6.	2.4.5.1 2.4.5.2	במצב חירום כאשר נדרש מנותן השירות לתת מענה מידי, לא תמיד מתאפשר לבחור בתומך חזותי מאותו אזור גיאוגרפי ועל כן יכולות להתווסף עלויות נסיעה נוספות. כמו כן, ישנם מקרים שעל התומך החזותי להגיע במידי, כנדרש ממצב חירום ועל כן יש למצוא דרכי הגעה שעלותן יכולה להיות רבה יותר. בנוסף, מצבי החירום מתקיימים לעתים בשבתות/חגים ובשעות לילה, כאשר תחבורה ציבורית אינה פועלת ועל כן יש למצוא דרכי נסיעה אלטרנטיביות שעלותן רבה יותר. מדוע אין התייחסות שונה לנושא התמחור במצבים אלה הן לגבי התמחור השעתי (שבת/חג/שעת לילה) והן לגבי הנסיעות?		כאמור בסעיף 2.4.5.1 למכרז, "במקרה חירום על הספק לעשות מאמץ עד כמה שניתן להעמיד לטובת מקבל השירות תומך חזותי מתאים באופן מידי". כלומר המשרד מצפה שהספק יעשה מאמץ אך אינו מחייב אותו לספק את השירות בחירום. לפיכך המשרד לא יישלם תמורה נוספת במקרה של מתן שירות בחירום.
7.	2.4.6.4 2.4.7	מתן השירות הוא בפריסה ארצית ויתכנו מצבים שבאזור גיאוגרפי מסוים אין תומכים חזותיים. במקרה כזה, התומך החזותי שיתואם אמנם בהתאם לקרבה גיאוגרפית, עדיין יאלץ לנסוע מרחק רב לאזור שבו מתגורר מקבל השירות. האם במקרה כזה, המשרד יממן עלויות נסיעה?	המשרד לא יממן תוספת נסיעות. התשלום עבור השירותים יהיה בהתאם למצוין בהצעת המחיר הזוכה.	
8.	2.5.7	האם נקבעה תקרה לתימרוץ עד 20%? בהנחה שהמדרג הוא כנ"ל, האם ניתן להרחיבו עד 40%?	כאמור בסעיף 2.5.7 התמרוץ להגדלת מספר מקבלי השירות יהיה ל-10% ולעד 20%. הבקשה להרחיב את התמריץ לעד 40% אינה מתקבלת.	
9.	2.6	כתוב בסעיף כי ניתן לבצע אך ורק 3 ביטולים מראש בשנה אחת. מדובר בדרישה לא מידתית עבור אנשים עובדים. לפיכך, נבקש לשנות את הסעיף, כך שהשירות יבוטל רק לאדם שביצע יותר מ-3 ביטולים ללא הודעה מראש	הבקשה אינה מתקבלת המטרה של הסעיף למנוע מקרים של "מבטלים סדרתיים" ולכן אין משמעות לביטול מראש.	
10.	2.6.1.7	מותר פעם אחת בשנה בלבד ביטול של פחות מ- 24 שעות מראש. האם במקרה זה הספק יהיה זכאי לתשלום ובהתאם לכך יתוגמל התומך החזותי?	מקבל השירות יכול לבטל רק פעם אחת בשנה ביטול של פחות מ-24 שעות מראש שבמקרה זה הספק לא יקבל תמורה על הביטול (הביטול הראשון של מקבל השירות).	





<p>בהתאם לתשובה בסיפא של סעיף 2.6.1.7 למכרז ובסעיף 6.1.7 להסכם ההתקשרות יבוא המשפט: "ובמקרה זה הספק לא יהיה זכאי לתגמול".</p>			
<p>כאמור בתשובה לשאלה 10 לעיל עבור המקרה הראשון הספק לא יקבל תמורה. במקרה של ביטול שני ומעלה הספק יהיה זכאי לתשלום של 50% מעלות שעת שירות התמיכה המגיעה לספק כפול מספר השעות שהוזמנו ומכסת השעות של מקבל השירות תקוזז בהתאם.</p> <p>בהתאם לתשובה סעיף 2.6.1.8 למכרז וסעיף 6.1.8 להסכם ההתקשרות יעודכנו כדלהלן:</p> <p>א. המשפט ברישא של הסעיף "הספק לא יהיה זכאי לתגמול", ימחק.</p> <p>ב. לאחר המשפט: "מספר השעות שהוזמנו" יבוא המשפט: "ומכסת השעות של מקבל השירות תקוזז בהתאם".</p>	<p>כתוב בסעיף כי הספק לא יהיה זכאי לתגמול עבור כל מקרה של ביטול נוסף של פחות מ- 24 שעות מראש. בהמשך הסעיף הנ"ל כתוב כי הספק יהיה זכאי לתשלום של 50%. נבקש הבהרה לסתירה בסעיף זה.</p>	2.6.1.8	.11
<p>כ. עדיין יחויב מקבל השירות בשעות אשר יקוזזו מההקצאה שלו מכיוון שהתומך החזותי מתכנן את זמנו ומשריין זמן למתן השירות (זמן בו יכול היה להתפרנס באופן אחר).</p>	<p>במקרה של ביטול נוסף של פחות מ- 24 שעות מראש, מקבל השירות יחויב בשעות שירותי תמיכה בהיקף של 50% משעות שירותי תמיכה אשר יקוזזו מההקצאה של שעות שירותי התמיכה שלהן הוא זכאי. ישנם מקרים מוצדקים כמו מחלות שעלולים להתרחש יותר מפעם בשנה. כמו כן לעתים הביטול נגרם כתוצאה מגורם שלישי כמו משרד שביטל פגישה שנקבעה. האם במקרים שכאלה, עדיין יחויב מקבל השירות בשעות אשר יקוזזו מההקצאה שלו?</p>	2.6.1.8	.12
<p>בקשת המציע מתקבלת, סעיף 2.6.2.1 למכרז יימחק.</p>	<p>כתוב בסעיף כי הספק אינו זכאי לבצע ביטולים. דרישה זו אינה מידתית. יש לקחת בחשבון שלעיתים ייתכנו ביטולים בשל מחלה/חופשה/תקופת מבחנים של המקריאים. ביטולים אלו כמובן יתואמו מראש במידת האפשר. לפיכך מבוקש לשנות את הסעיף בהתאם ולאפשר לספק לבצע ביטולים בכפוף לתיאום מראש כאמור לעיל. יצוין כי לרוב צרכי ההקראה אינם צרכים שלא ניתנים לדחייה.</p>	2.6.2	.13
<p>הבקשה מתקבלת, המילה "ולמשרד" תמחק מסעיף 2.6.2.3 למכרז.</p>	<p>מבוקש לבטל את הדרישה כי מקבל השירות ידווח למשרד בנוסף על הדיווח</p>	2.6.2	.14





	לספק. כלומר, מקבל השירות יידרש לדווח אך ורק לספק על הביטול והספק יעביר את הדיווח למשרד בהתאם לנהלים.		
15.	2.6.2.4	כתוב בסעיף כי לאחר ביטול 3 הקראות מצד המקריא – על הספק להוציא את המקריא ממעגל המקריאים. נבקש למחוק דרישה זו. יש לקחת בחשבון, כאמור, שלעיתים ייתכנו ביטולים בשל מחלה/חופשה/תקופת מבחנים של המקריא. כל עוד מקבל השירות מדווח על שביעות רצון מהקשר עם המתנדב נבקש לבטל את הדרישה על הפסקת ההתנדבות בשל יותר מ-3 ביטולים בשנה.	
16.	2.6.2.4	בסעיף מתייחסים לביטולים מצדו של המקריא בלבד. מדוע אין התייחסות שווה לתומכים החזותיים ולמקריאים?	
17.	2.7.4.7	הדרישה כי מתנדב ידווח נוכחות באפליקציה הינה דרישה מורכבת, מלגאים מורגלים במילוי נוכחות, אך מתנדבים פנסיונרים עשויים להירתע ולוותר על ההתנדבות. לפיכך מבוקש להוריד את הדרישה לדיווח נוכחות ממוחשב, ולאפשר דיווח ידני אחת לחודש.	
18.	2.9.6	מדוע על הספק לקיים השתלמויות מקצועיות על חשבוננו? משרד הרווחה מקיים קורסי הכשרה והדרכות, האם הספק יכול להיעזר בקורסים אלה לנושא ההשתלמויות?	
19.	2.9.8.3.1 2.9.8.3.3	מדוע דרישת הניסיון של תומך חזותי בסעיף 2.9.8.3.3 כוללת יכולת קריאה והבנה טובה של טקסטים באנגלית? דרישה זו סותרת את תיאור התפקיד בסעיף 2.9.8.3.1 – אחראי לספק מידע ויזואלי למקבלי השירות.	
20.	4.2.7.4	מצוין כי בתכנית העבודה יש לציין שני פרויקטים – נבקש הבהרה לכוונת המשרד לאור מטרת המכרז שהינה פרויקט ספציפי ביותר של הקראה בלבד.	
		כאמור בסעיף 4.3 בטבלת תכנית העבודה שלהלן: "הצגת דוגמאות לפרויקטים או מקרים פרטניים של התמודדות מוצלחת של המציע." כלומר ניתן להציג או דוגמאות לפרויקטים או דוגמאות למקרים פרטניים. הכוונה לפרויקטים בתחומי השירותים הניתנים	





<p>במכרז שיש בהם כדי להצביע על חשיבה יצירתית לשיפור ופיתוח השירות.</p>			
<p>הבקשה מתקבלת. הדרישה למתן שירות בשפת סימנים עבור מציעים שניגשים לשירותי הקראה בלבד מתקבלת.</p> <p>בסיפא של סעיף 4.2.7.4 יבוא המשפט שלהלן: "יובהר כי מציע אשר מגיש הצעה להפעלת שירותי הקראה אינו נדרש לפרט את המתווה המוצע למתן שירות בשפת סימנים ובשפה מודברת עוד יובהר כי קריטריון 4.1 לא ייבדק למציע אשר ניגש לסל שירותי הקראה וכי וציון המקסימום לתכנית העבודה בסל זה יהיה 90%".</p>	<p>המציע נדרש לפרט מתווה מוצע למתן שירות בשפת סימנים – נבקש למחוק דרישה זו עבור מציע שניגש לפרויקט מקריאים בלבד.</p>	<p>4.2.7.4</p>	<p>.21</p>
<p>בקשת המציע מתקבלת.</p> <p>אכן חסרה טבלה למילוי ניסיון המציע במתן שירות בשפות רוסית וערבית לאנשים עם לקות ראייה או עיוורון (עבור שירותי ההקראה).</p> <p>בעקבות שאלת ההבהרה אמת מידה 1.3 תעודכן באופן הבא: "ייבדק ניסיון המציע במתן שירותים בשפה הערבית ו/או הרוסית עבור אנשים עם שילוב של מוגבלות בראייה ומוגבלות בשמיעה או במתן שירותים בשפה הערבית ו/או הרוסית עבור אנשים עם עיוורון / לקות ראייה, במהלך שלוש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות.</p> <p>בהתאם לשינוי באמת המידה 1.3 סעיף 1.4 לנספח יא' – ניסיון המציע והמלצות לבדיקת עמידה בתנאי הסף והענקה של ציוני איכות וכן בדיקת המלצות, יעודכן באופן הבא: יתווספו תתי סעיפים לסעיף 1.4 (א' וב') שלהלן: א. "מציע המגיש את הצעתו למתן שירותי תמיכה חזותיים עליו למלא בטבלה שלהן את ניסיונו במתן שירותים בשפה הערבית ו/או</p>	<p>לא קיימת טבלה לניסיון המציע במתן שירות בשפות רוסית וערבית לאנשים עם לקות ראייה או עיוורון. מבוקש להוסיף.</p>	<p>נספח טבלת ניסיון המציע</p>	<p>.22</p>





<p>הרוסית עבור אנשים עם שילוב של מוגבלות בראייה ומוגבלות בשמיעה או במתן שירותים בשפה הערבית ו/או הרוסית עבור אנשים עם עיוורון / לקות ראייה, במהלך שלוש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות (אמת מידה 1.3):</p> <p>ב. "מציע המגיש את הצעתו למתן שירותי הקראה עליו למלא בטבלה שלהן את ניסיונו במתן שירותים בשפה הערבית ו/או הרוסית עבור אנשים עם עיוורון / לקות ראייה, במהלך שלוש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות (אמת מידה 1.3):"</p>			
<p>לאחר חשיבה מחודשת מצד המשרד מחיר המקסימום עבור הפעלת מאגר מתנדבים יעודכן לסכום מקסימלי בסך 11,550 ₪, לא כולל מע"מ לחודש.</p> <p>בהתאם לתשובה לעיל סעיפים 4.3.1.1.2, 6.1.1 ונספח כב' למכרז יעודכנו באופן הבא: במקום הסכום, 9,000 ₪ יבואו הסכום: "11,550 ₪".</p>	<p>מניסיונו בהפעלת פרויקט זה של שרותי הקראה לאנשים עובדים עם לקות ראייה ועיוורון, נהגו לתקצב אותו בסכום השווה ליותר מכפליים מהסכום שנקבע על ידכם במסמכי מכרז זה.</p> <p>עובדה זו הופכת את הפרויקט לכזה שאיננו יכול לענות לביקוש הקיים בתחום זה בכל רחבי הארץ.</p> <p>אנו ממליצים לתקנו באופן שידמה לתיקצוב בשנים קודמות.</p>	6.1.1	.23
<p>ראו תשובה לשאלה 23 לעיל. המחיר המקסימלי להפעלת מאגר מתנדבים יעודכן ל- 11,550 ₪, לא כולל מע"מ.</p>	<p>המחיר המקסימאלי שהוגדר להפעלה חודשית של תכנית מקריאים הינו 9,000 ₪. מדובר במחיר לא ריאלי שבקושי מכסה חצי משרה של רכז תכנית. זאת, בעוד שמצופה מהמפעיל להחזיק מערך של 20 מתנדבים (שווה ערך לניהול של 20 עובדים), עם החזקת קשר מול מעסיקים, מקבלי שירות, גורמי רווחה ברשויות ובמשרד הרווחה ועוד. בהערכה גסה מדובר על משרה בהיקף מלא בעלות מעביד של כ- 13,500 ₪ לחודש. בנוסף נדרש המפעיל להחזיק מערך של גיוס והכשרה של מתנדבים (סעיפים 2.5.5.1 + 2.5.5.2), לבצע אירועי הוקרה שנתיים (סעיף 2.5.5.3) המעורכים בעלות שנתית של כ- 20,000 ₪. כמו כן על אחריות המציע לספק למתנדבים החזר עבור הוצאות נסיעה אשר ידרשו מהן במהלך השירות המוערכים בעלות של כ- 12,000 ₪</p>	6.1.1	.24





	<p>לשנה. על כל זה נדרש הספק להחזיק תשתיות של מערכת מידע לניהול התכנית, תשתיות כח אדם ואחזקה לניהול התכנית (משרד, הנה"ח, יעוץ משפטי וכד') בעלות מוערכת של כ- 22,000 ₪ לשנה. בהתאם לכך נבקש להגדיר כי המחיר המקסימאלי החודשי שניתן יהיה להציע יעמוד על 18,000 ₪. כל סכום נמוך מכך יוביל להפעלת התכנית בגרעון תקציבי או להפעלת השירות באיכות מאוד נמוכה אשר תפגע ביעדי התכנית, בהישגים שלה, במקביל השירות ובמתנדבים עצמם.</p>		
הבקשה מתקבלת סעיף 6 בנספח טו' יימחק.	<p>מאחר ושירותי הקראה אינם מיועדים לאנשים עם לקות שמיעה וראיה משולב נבקש להוריד את סעיף 6 – מתווה מוצע למתן שירות בשפת סימנים ולהחליף למתווה מוצע למתן שירות לאנשים עם לקות ראייה או עיוורון.</p>	נספח טו	.25





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.

ועדת המכרזים מאשרת את נוסח התשובות כמפורט מעלה:

נורית כהן – נציג היועצת המשפטית

מרים שפירא – נציג ס. חשב
המשרד

נטלי ליאון, יו"ר הוועדה

הריני להצהיר כי קיבלתי את טופס שאלות ותשובות 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

