

משרד הבינוי והשיכון  
מינהל לסיוע בדיור  
תחום מכרזים והתקשרויות



# מענה לשאלות הבהרה

שהתקבלו עד ליום 14.9.2023

משרד הבינוי והשיכון  
מינהל לסיוע בדיור  
תחום מכרזים והתקשרויות



**מענה לשאלות הבהרה שהתקבלו עד תאריך 14.9.2023**

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

תחום מכרזים והתקשרויות



מענה	פירוט השאלה	מספר העמוד הרלוונטי	סעיף במסמכי המכרז	שם המסמך הרלוונטי מתוך מסמכי המכרז (לרבות הפרק במסמכי המכרז ו/או הנספח הרלוונטי)	מס"ד

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>מאושר, יתווסף סבב שאלות הבהרה נוספות. ראו הערת עורך מכרז י"ט.</p>	<p>נבקש לאשר סבב שאלות הבהרה נוסף לאחר קבלת המענה להבהרות.</p>	<p>כללי</p>	<p>כללי</p>	<p>כללי</p>	<p>1</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>נבקש ששמונה השנים יסתיימו במועד הגשת ההצעות (10/2023) וזאת במקום עד שנת 2022.</p>	<p>27</p>	<p>4.2.2 – 1 בטבלת אמות המידה</p>	<p>פרק א' – הליך המכרז</p>	<p>2</p>

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>ביחס לצירוף המלצות כתובות של לקוחות קודמים במסגרת הריאיון+ לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף עבור צוות העובדים: נבקש לאשר שכלל שמדובר במועמד אשר לפחות בחמש שנים האחרונות סיפק שירותים במסגרת המכרז הקודם להפעלת השירותים נשוא מכרז זה במשרד הבינוי והשיכון, הדרישה להמלצות כתובות תבוטל ולא יהיה צורך להציג המלצות כתובות כהוכחה לעמידה בתנאי הסף.</p>	<p>69 + 30</p>	<p>4.2.3 + - שלב הריאיון 3.2.3.2 + תנאי סף מנהל מקצועי</p>	<p>פרק א' - הליך המכרז</p>	<p>3</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז. יובהר כי אופן הצעת המחיר תואם להוראת תכ"מ מס' 7.3.1 – "מסמכי מכרז".</p>	<p>נבקש שהצעת המחיר תהיה במחירים ללא מע"מ על מנת ליצור שוויון בין המציעים.</p>	<p>32</p>	<p>4.2.4.4.2</p>	<p>פרק א' - הליך המכרז</p>	<p>4</p>
<p>ספק השירותים הנוכחי הינו חברת מילגם. נתונים כמותיים אודות השירותים המשניים מצויים בנספח א' לפרק ד' בעמוד 261. מצוי שם מידע אודות היקף הלקוחות והיקפי השיחות. מידע לגבי ההיקף הכספי השנתי אינו רלוונטי. מידע אודות כמות עובדים (כולל צוות ניהולי) הינו מידע עסקי של הספקים הנוכחיים. עם זאת, נפנה לדרישה במכרז הנוגעות לצוות הנדרש לשירותים המשניים בעמ' 269: " לצורך מתן השירותים הנדרשים בפרק זה נדרש הספק להעמיד צוות של מנהל שירות ברבע משרה, לפחות 2 נציגי שירות (בק אופיס) במשרה מלאה, ושני מוקדנים במשרה מלאה".</p>	<p>"שירותים משניים" – נבקש לקבל מידע מפורט ונתונים לגבי הקף השירותים כיום – מי ספק השירותים, נתונים לגבי היקפי שיחות, נתונים לגבי היקף הלקוחות, כמות עובדים כולל צוות ניהולי, היקף כספי שנתי.</p>	<p>35</p>	<p>5.3</p>	<p>פרק א' - הליך המכרז</p>	<p>5</p>

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>יובהר כי מדובר בדרישות מינימליות, כמפורט במכרז. בנוסף, על הספק להיות ערוך ממילא לשינויים בהיקף השירותים כמו גם לפעילות משתנה, אשר יצריכו גם הגדלת מספר העובדים או את הקטנתו (ראו למשל בסעיף י' בעמ' 270).</p>					
<p>אין בידינו נתונים על מספר מממשי הסיוע בחלוקה של מי שזכאותם נקבעה בוועדת חריגים או לא, וגם לא בחלוקה לפי מאפיין הסניף המוצע (נייח או נייד). עם זאת, ניתן לומר כי רק ל-8.7% מהזכאים אושרה בשנת 2022 זכאות בוועדת חריגים. תשומת לב כי הזכאים אינם זהים למממשים (הנתון שנוקב בנספח א' לפרק א') ולפיכך מדובר בנתון אחר מהמבוקש בשאלה.</p>	<p>על פי הנספח שצורף בקובץ האקסל, בטבלה עבור סניפים נייחים - מספר סך ממשי סיוע בשכ"ד עבורם תשולם עמלה מלאה הוא 50,334 נבקש לדעת מתוך הסך של 50,334 כמה הם ממשי סיוע אשר מאושרים על פי החלטת ועדה וכמה הם ממשי סיוע על פי נוהל.</p>	<p>51</p>	<p>נספח 1 א'- היקף לקוחות - סניפים</p>	<p>פרק א' - הליך המכרז</p>	<p>6</p>
<p>ראו מענה לשאלה 6. יובהר לעניין זה, כי כיום לא מופעלים סניפים ניידים והנתונים בתשובה לשאלה 6 מתייחסים גם למממשים המשויכים לסניפים הניידים המתוכננים.</p>	<p>על פי הנספח שצורף בקובץ האקסל, בטבלה עבור סניפים נייחים - מספר סך ממשי סיוע בשכ"ד עבורם תשולם עמלה מלאה הוא 5,419. נבקש לדעת מתוך הסך של 5419 כמה מממשי סיוע אשר מאושרים על פי החלטת ועדה וכמה הם מממשי סיוע על פי נוהל.</p>	<p>51</p>	<p>נספח 1 א'-</p>	<p>פרק א' - הליך המכרז</p>	<p>7</p>

## משרד הבינוי והשיכון

### מינהל לסיוע בדיוור

#### תחום מכרזים והתקשרויות

<p>אין בידנו הנתונים המבוקשים.</p> <p>עם זאת, ראו נספח 2 למסמך זה המפרט את מספר השיחות הנכנסות למוקדים של כל שלוש הספקים הנוכחיים, כולל מספר השיחות הנכנסות למוקדים הייעודיים לתכניות מחיר למשתכן/דירה בהנחה, בשנים 2021-2022 בפילוח חודשי.</p>	<p>על פי ניסיונו, לקוחות רבים מתקשרים מספר פעמים בשנה. נבקש לקבל את ממוצע השיחות ללקוח בשנה ועל פי פילוח חודשי.</p>	53	2	<p>נספח 2 – היקף פעילות המוקד הטלפוני</p>	8
<p>ההערה מתקבלת.</p> <p>בהתאם, להלן תיקון למסמכי המכרז: נספח 2 לפרק א' במסמכי המכרז – "היקף פעילות המוקד הטלפוני" (בעמ' 53) יימחק. במקומו, מצורף כנספח א' לנספח עורך מכרז נספח 2 לפרק א' העדכני.</p>	<p>הנתונים המוצגים עבור "דירה בהנחה" אינם תואמים את היקף הפעילות בפועל. לדוגמה בחברתנו, קיבלו חלקי התקבלו בשנת 2020 מעל 80,000 שיחות, בשנת 2021 התקבלו מעל 102,000 שיחות ובשנת 2022 התקבלו מעל 290,000 שיחות. נבקש לקבל נתוני שיחות מעודכנים.</p>	53	2	<p>נספח 2 – היקף פעילות המוקד הטלפוני</p>	9
<p>ראה הערת עורך מכרז ו' לפיה נוסף סעיף חדש ואף מובאת הבהרה ביחס לסעיפים הקיימים במכרז.</p>	<p>מניסיונו, קיימים מצבים (הוספת ילד, מבחן הכנסות, החלטת ועדה, הבטחת הכנסה, מזונות), בהם חל שינוי בתיק הלקוח או בזכאותו במהלך שנת זכאותו אשר דורשים טיפול בדומה לבקשות אחרות. 1. לא ברור מהמכרז אם בקשה מסוג זה, תחדש את הזכאות לתקופה שנותרה עד סיום הזכאות הקודמת או ל-12 חודשים נוספים מהמועד בו חל השינוי</p>	112	10.2.3	<p>פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"</p>	10

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



	<p>בתיק. נא הבהרתכם.                  2. ככל שהזכאות שמתחדשת ל-12 חודשים נוספים, נבקש שבקשה במקרים מהסוג שלעיל תזכה בעמלה.</p>				
אין שינוי במסמכי המכרז	<p>גובה דמי הטיפול המצוין בטבלה הינו נמוך, נבקש לעדכנו כדלקמן: 1. עבור סעיף 1 בטבלה – נבקש לעלות את גובה דמי הטיפול ל- 50 ₪. 2. עבור סעיף 2 בטבלה – נבקש לעלות את גובה דמי הטיפול ל- 50 ₪. 3. עבור סעיף 4 בטבלה – נבקש לעלות את גובה דמי הטיפול ל- 50 ₪. 4. עבור סעיף 7 בטבלה – נבקש לעלות את גובה דמי הטיפול ל- 240 ₪. 5. עבור סעיף 8 בטבלה – נבקש לעלות את גובה דמי הטיפול ל- 240 ₪.</p>	115	10.4	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	11
אין שינוי במסמכי המכרז.	<p>סעיף 4 בטבלה – נבקש לאשר כי הזוכה יהיה זכאי לתשלום עמלה גם עבור הלקוחות שהגישו את בקשתם באזור הממשלתי. נבהיר כי לקוחות אלו</p>	116	10.4	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	12

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



	<p>ממשיכים לקבל שירות טלפוני/פרונטלי טרם הגשת הבקשה ולאחר הגשת בקשתם והזוכה מחויב לספק להם שירותים.</p>				
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>מניסיונו, במהלך ההתקשרות הקבלנים נאלצו לשלם לא פעם סכומים גבוהים מאוד בגין זכאויות שלטענת המשרד אושרו על ידי הקבלנים בטעות. כאשר על הקבלנים מושת מלוא סכום הסיוע (המגיע לעיתים גם לעשרות אלפי שקלים) שהועבר ללקוחות כתוצאה מהטעות, זאת ללא פרופורציה לעמלה המאוד נמוכה של דמי הטיפול בתיק, על כן נבקש לאשר ולהבהיר כי במקרה כזה סכום הזכאות לא יושת על הקבלן ולכל היותר הקבלן לא יהיה זכאי לעמלה בגין תיק זה. כמו כן נבקש שהמשרד יתחייב לשיפוי לקבלנים בגין תביעות שמוגשות ע"י הלקוחות עצמם כנגד המשרד ו/או הזכאים.</p>	<p>128</p>	<p>18.3.4.3</p>	<p>פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"</p>	<p>13</p>

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



14	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	19.6	130	עבור סעיף 1 בטבלה – נבקש לעדכן את הגשת תכנית ההקמה ל-14 ימים.	אין שינוי במסמכי המכרז.
15	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	19.6	130	נבקש לאשר שסכום הקנסות השנתי לא יעלה על 0.5% מסך התמורה השנתית לה זכאי הקבלן.	ראה עורך מכרז מס' י"א'
16	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	19.6	130	עבור סעיף 1 בטבלה – נבקש לעדכן את גובה הקנס ל-1,000 ש"ח עד 10 ימי איחור קלנדריים, ו-1,500 ש"ח מעל 10 ימי איחור קלנדריים.	אין שינוי במסמכי המכרז
17	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	19.6	131	עבור סעיף 2 בטבלה – נבקש לעדכן את גובה הקנס ל- 2,000 ש"ח.	אין שינוי במסמכי המכרז.
18	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	19.6	131	עבור סעיף 3 בטבלה – נבקש לעדכן את גובה הקנס ל- 1,000 ש"ח	אין שינוי במסמכי המכרז.
19	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	19.6	131	עבור סעיף 4 בטבלה – נבקש לעדכן את גובה הקנס ל- 500 ש"ח.	אין שינוי במסמכי המכרז.

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



20	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	19.6	131	עבור סעיף 5 בטבלה – נבקש לעדכן את מתן הקנס לאי מענה בכתב תוך 5 ימי עסקים.	אין שינוי במסמכי המכרז.
21	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	19.6	131	עבור סעיף 6 בטבלה – נבקש לעדכן את מתן הקנס לאי מענה בכתב תוך 7 ימי עסקים.	אין שינוי במסמכי המכרז.
22	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	19.6	131	עבור סעיף 7 בטבלה – נבקש לעדכן את מתן הקנס לאי מענה בכתב תוך 18 ימי עסקים.	אין שינוי במסמכי המכרז.
23	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	19.6	132	עבור סעיף 11 בטבלה – נבקש לעדכן את מתן הקנס לאי מתן מענה בשפה העברית תוך 7 דקות.	אין שינוי במסמכי המכרז.
24	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	19.6	133	סעיף 17 בטבלה – נבקש לעדכן את גובה הקנס ל- 1,000 ₪ עבור טיפול לקוי ולעדכן את גובה הקנס ל- 3,000 ₪ עבור טיפול לקוי חמור	אין שינוי במסמכי המכרז.
25	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	19.6	135	סעיף 29 בטבלה – נבקש לעדכן את גובה הקנס ל- 350 ₪.	אין שינוי במסמכי המכרז.

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



26	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	19.6	136	עבור סעיף 31 בטבלה – נבקש לעדכן את היעד לסיום מטלה ל-7 ימי עסקים.	אין שינוי במסמכי המכרז.
27	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	19.6	136	עבור סעיף 32 בטבלה – נבקש לעדכן את היעד לטיפול בפניות בסטטוס "הוחזר לטיפול החברה" ל-4 ימי עסקים.	אין שינוי במסמכי המכרז.
28	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	1.1.1	145	"וברה כי למשרד תהיה אפשרות להוסיף, לשנות, לבטל או לצמצם את היקף הפעלת השירותים, את אופן ביצועם ואף את מהות השירותים – הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי." ביטול וצמצום היקף השירות יפגע בהכנסות הקבלן. על מנת שנוכל לתמחר באופן נכון את הצעתנו נבקש לדעת האם יש צפי ידוע לצמצום אי אלו מהשירותים המפורטים בסעיף זה?	כיום אין צפי ידוע על צמצום השירותים.
29	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	1.1.2.19	146	האם המערכת תומכת בשליחת מכתבים בדואר רק ללקוחות שאין באמצעותם דרכי התקשרות במייל או במסרון? מי הגורם האחראי לספק את קובץ המכתבים?	השאלה אינה ברורה. בימים אלה, הספק מקבל דרך המערכת מה שמכונה "מטלה" לשם שליחת המכתבים ללקוחות כמפורט בסעיף 1.1.2.19 למפרט השירותים העיקריים (בעמ' 146). בעתיד, מבלי לגרוע במסמכי המכרז, המזמין עתיד לפתח במערכת הסיוע דו"ח ייעודי שיישלח על בסיס יומי לספקים על לקוחות שהגישו בקשה אשר אין באמצעותם דרכי התקשרות במייל או במסרון. בהתאם לדו"ח זה, הספק יידרש לפעול כמפורט בסעיף 1.1.2.19.

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיוור

### תחום מכרזים והתקשרויות



30	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	1.1.2.34	148	תרגום מסמכים – 1. נבקש לקבל הערכה לגבי כמות המסמכים שיש לתרגם במהלך שנת עבודה. 2. נבקש שהזמן בו המסמכים נמצאים בתהליך תרגום לא יספר כחלק ממניין הימים לטיפול בבקשה.	אין בידי המשרד את ההערכה המבוקשת בשאלה 1. לגבי יתר השאלה – ראו הערת עורך מכרז ב'.
31	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	2.2.1	149	במידה והקבלן יבחר ליישם מערכת זימון תורים שאינה Qflow, האם ניתן יהיה לממשק מערכת אחרת למערכת זימון תורים הממשלתית? ככל שכן, נבקש להעביר דוקומנטציה.	ההתממשקות למערכת זימון תורים הממשלתית מבוססת על צריכת שירותי Rest מתאימים וסטנדרטיים ובאמצעות "שדרת המידע". מסמכי התממשקות יועברו לספק הזוכה לטובת מימוש.
32	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	2.3.1	152	נבקש לקצר את שעות הפעילות של יום שלישי עד השעה 18:00.	אין שינוי במסמכי המכרז.
33	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	2.7.5	154	שורה 3 בטבלה – נבקש לעדכן משך שיחה טלפונית ממוצע חודשי ל-7 דקות.	אין שינוי במסמכי המכרז.
34	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	2.7.5	154	שורה 4 בטבלה – נבקש לעדכן את המדד כדלקמן: מענה לפניה שנשלחה לנציג צ'אט במהלך שעות הפעילות של המוקד הטלפוני, תוך 300 שניות.	אין שינוי במסמכי המכרז.

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיוור

### תחום מכרזים והתקשרויות



35	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	2.7.5	154	שורה 5 בטבלה – נבקש לעדכן את יעד הנטישה לעד 10% נטישה לפנייה שנשלחה לנציג צ'אט במהלך שעות הפעילות של המוקד הטלפוני.	אין שינוי במסמכי המכרז.
36	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	2.7.6	154	שורה 1 בטבלה – נבקש לעדכן את היעד כדלקמן: 70% בציון הגבוה מהציון .75	אין שינוי במסמכי המכרז.
37	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	2.7.6	154	שורה 2 בטבלה – נבקש לעדכן את היעד כדלקמן: ציון ממוצע גבוה מהציון .75	אין שינוי במסמכי המכרז.
38	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	2.7.6	154	שורה 3 בטבלה – נבקש לעדכן את היעד כדלקמן: ציון ממוצע גבוה מהציון .75	אין שינוי במסמכי המכרז.
39	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	13.2.1.3	182	נבקש לעדכן את מועד הגשת מיפוי הסניפים ל-21 ימים.	אין שינוי במסמכי המכרז. עם זאת, לעניין סעיף 13.2.1.3 לנספח א' לפרק ג' - יובהר כי מדובר ב 14 ימי עסקים.
40	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	.13.3.1.1	184	כמות העובדים הנדרשת בכל סניף אינה תואמת את כמות הלקוחות הזכאים באותו סניף. לדוגמה, על פי סעיף זה, בסניף פתח תקווה המונה מעל 4,000 לקוחות ובסניף צפת המונה פחות	ראה הערת עורך מכרז מס י"ב'.

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



	מ-900 לקוחות, תהיה כמות זהה של נציגי שירות. על כן, נבקש לעדכן את הדרישה לכמות נציגים בסניף על פי עמידה ביעדי SLA המוגדרים.				
אין שינוי במסמכי המכרז. יובהר כי הדרישה במפרט הינה לגודל מינימלי לשטח הסניף.	מניסיוננו השטחים המינימליים אשר צוינו בסעיף אינם תואמים את המציאות בשטח ואין הלימה בין הדרישות בסעיף 13.3.1.1 וכן בסעיף 13.3.1.11. על כן נבקש לעדכן את גודל הסניפים הדרושים – למשל בסניפים בהם מעל 5,000 לקוחות, יהיה צורך בגודל משרד של לא פחות מ-75 מ"ר.	184	13.3.1.3	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	41
אין שינוי במסמכי המכרז.	נבקש לעדכן את דרישת המינימום לנציגי שירות כך שהכמות תהיה בהתאם לכמות הזכאים ביישוב, כך שיהיו בין נציג אחד לשני נציגים בכל סניף נייד.	185	13.3.2.4	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	42
מאושר. במקרים של החתמה ע"י צג דיגיטלי לא יידרש סריקה של טופס ההרשמה למערכת.	נבקש לאשר החתמת הלקוח באמצעות צג דיגיטלי ובכך להימנע מניירת מיותרת.	188	14.1.1.1.1	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	43

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיוור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>אין שינוי במסמכי המכרז. עם זאת יובהר כי התיאור במפרט השירותים בעמ' 187 בו הופרד שלב ה"הרשמה" משלב ה"בדיקה" נועד להבהיר כי לרוב המערכת היא שמחשבת את הזכאות. אולם – חישוב המערכת מסתמך על שלב ההרשמה המתואר במסגרתו עובדי הספק נדרשים להבטיח את המסמכים הנדרשים ולהזין את הנתונים מתוכם במדויק במערכת. משכך אחריות זו מוטלת על עובדי הספק כפי המפורט במסמכי המכרז.</p>	<p>נבקש להבהיר כי בהתאם לאמור בסעיף כי "מעורבות הספק הינה נמוכה עד כדי אפסית" בבדיקת הבקשות, לא יחולו על הספק קנסות עקב מידע שגוי של הלקוח.</p>	188	14.1.1.1.2	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	44
<p>שירותי העברת קבצים כיום עדיין מבוססים על תשתית של סייברארק. בעתיד תבחר תשתית חלופית להעברת קבצים. הספק הזוכה כאמור ידרש לבצע התאמות/לרכוש רישוי כחלק מסל הבסיס.</p>	<p>מבקשים לקבל מפרט לאיזה תשתית הקבלן נדרש להתחבר ואיזה רישוי/תשתית נדרש הקבלן לספק.</p>	194	16.2	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	45
<p>מדובר בממשק עתידי.</p>	<p>1. האם נכון להיום ממשק זה קיים ועובד? 2. ככל ולא, מהם לוחות הזמנים לתחילת עבודה מול ממשק זה?</p>	194	16.3	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	46
<p>המשרד שומר לעצמו את הזכות להקים בעתיד מערכת לניהול פניות מרכזית (CRM). כיום אין מערכת כזו וכל חברה נדרשת להקים מערכת CRM עצמאית. מערכת ה SMS של הספק הזוכה תאפשר חיבור/התממשקות עתידי גם למערכת ניהול פניות של המשרד ככל שתוקם כזו.</p>	<p>ככל והמשרד יספק ממשק סנכרון למערכת ניהול הפניות של המשרד, נבקש להבהיר כי הכוונה בממשק הינה ששליחת הודעות ה-SMS יעברו בין מערכת ה-CRM של הקבלן אל מול ספק SMS.</p>	202	16.5.6.19	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	47

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>ההתממשקות למערכת זימון תורים MYVISIT מבוססת על צריכת שירותי Rest מתאימים וסטנדרטיים ובאמצעות "שדרת המידע". מסמכי התממשקות יועברו לספק הזוכה לטובת מימוש.</p>	<p>נבקש לקבל מסמך אפיון מפורט לממשק ל-MYVISIT – חיבור לאזור אישי ממשלתי.</p>	<p>203</p>	<p>16.5.7</p>	<p>נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"</p>	<p>48</p>
<p>בשלב זה אין עדיין אפיון לממשק התשלומים הממשלתי. הנחיות מפורטות לגבי הממשק יועברו לזוכים. ככל שהמשרד יחייב את החברה לבצע פיתוח מיוחד, ייקבע לוח זמנים להשלמתו, ולחברה תשולם תמורה לפי הערכת השקעה בשעות עבודה בתעריף חשכ"ל למשרת מפתח דרגה ב.</p>	<p>1. נבקש לקבל מסמך אפיון/מסמך דרישות לפיתוח הממשק בין אתר הקבלן למערכת הסיוע של המשרד. 2. נבקש לקבל לוח זמנים להקמת הממשק מצד המשרד. 3. נבקש לקבל אפיון לגבי חיבור לממשק שרת התשלומים הממשלתי. 4. אנא הבהרתכם איך על הקבלן לנהוג במידה והממשק והמערכות שבאחריות המשרד לא יפותחו/לא יעלו במועד עליה לאוויר שנקבע.</p>	<p>206</p>	<p>16.16</p>	<p>נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"</p>	<p>49</p>
<p>ראה בנספח מס' 7 את האפיון לבקשה מקוונת לתכניות דירה בהנחה שהועבר בשעתו לחברות הנוכחיות. בשלב זה אין עדיין אפיון לממשק התשלומים הממשלתי. ככל שהמשרד יחייב את החברה לבצע פיתוח מיוחד, ייקבע לוח זמנים להשלמתו, ולחברה תשולם תמורה לפי הערכת השקעה בשעות עבודה בתעריף חשכ"ל למשרת מפתח דרגה ב.יש להניח כי עד להתקשרות עם הזוכים, יושלמו טפסי ההרשמה הנדרשים.</p>	<p>1. נבקש לקבל מסמך אפיון/מסמך דרישות לפיתוח הממשק בין אתר הקבלן למערכת הסיוע של המשרד. 2. נבקש לקבל לוח זמנים להקמת הממשק מצד המשרד. 3. נבקש לקבל אפיון לגבי חיבור לממשק שרת התשלומים הממשלתי. 4. אנא הבהרתכם איך על הקבלן לנהוג במידה והממשק והמערכות שבאחריות</p>	<p>207</p>	<p>17.2.1</p>	<p>נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"</p>	<p>50</p>

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



	המשרד לא יפותחו/לא יעלו במועד עליה לאוויר שנקבע.				
אין שינוי במסמכי המכרז. לנוחיותכם ראה נספח מס' 3 למסמך זה אשר מרכז את שעות פעילות המוקד והסניפים כפי הנדרש במסמכי המכרז (תוך ריכוז הדרישות המופיעות במכרז וללא שינוי).	דרישת המשרד לקבלת קהל ארבעה ימים בשבוע ועד השעה 20:00 הינה מעל הצורך. 1. על כן נבקש לבטל דרישה זו ולעדכן ששעות קבלת הקהל יהיו במתכונת הדומה למצב הקיים היום, דהיינו על פי זימון תור בלבד ולצמצם את הימים ושעות קבלת הקהל לתוכנית זו. 2. ככל והדרישה בסעיף 1 לא תתקבל נבקש להבהיר, כי ביום ד', על פי מסמכי מכרז זה קיימת קבלת קהל ללקוחות הסיוע בשכר דירה בשעות חופפות. על כן נבקש לבטל את קבלת הקהל עבור יום ד'.	211	17.6.2	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	51
אין שינוי במסמכי המכרז.	נבקש לעדכן את הסעיף כך שקבלת קהל לפרויקטים של "דיוור בר השגה" תהיה באמצעות זימון תור בלבד ושלא ניתן יהיה להגיע ללא זימון.	211	17.6.5	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	52

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיוור

### תחום מכרזים והתקשרויות



53	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	18.1.1.5	214	נבקש לעדכן את מועד הגשת תכנית העבודה לתקופת ההקמה ל-14 ימים.	אין שינוי במסמכי המכרז.
54	נספח ה' – לפרק ג' הסכם התקשרות – נספח ביטוח	ללא	233	עבור סוג ביטוח "צד ג" נבקש לבטל את כיסוי 349 (ביטול סייג רכוש בשליטה, בחזקה ובפיקוח).	ראה הערת עורך מכרז ה'.
55	נספח 1' לנספח א' מפרט השירותים המשניים לפרק ד'- הסכם רמת שירות	ללא	279	עבור שורה 1 בטבלה (לא ממוספר) – הגשת תכנית עבודה: נבקש לעדכן את מועד הגשת תכנית ההקמה ל-14 ימי עסקים.	אין שינוי במסמכי המכרז.
56	נספח 1' לנספח א' מפרט השירותים המשניים לפרק ד'- הסכם רמת שירות	ללא	279	עבור שורה 1 בטבלה (לא ממוספר) – הגשת תכנית עבודה: נבקש לעדכן את גובה הקנסות כדלקמן: - מעל 10 ימי איחור קלנדריים – 2,000 ₪ לכל יום.	אין שינוי במסמכי המכרז.
57	נספח 1' לנספח א' מפרט השירותים המשניים לפרק ד'- הסכם רמת שירות	ללא	279	עבור שורה 2 בטבלה (לא ממוספר) – איחור בעמידה ביעדי תכנית ההקמה: נבקש לעדכן את גובה הקנס לכל יעד ל-1,000 ₪.	אין שינוי במסמכי המכרז.

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

תחום מכרזים והתקשרויות



58	נספח א' לנספח א' מפרט השירותים המשניים לפרק ד'- הסכם רמת שירות	ללא	279	עבור שורה 3 בטבלה (ממוספר 1) – נבקש לעדכן את גובה הקנס ל-1,500 ₪	אין שינוי במסמכי המכרז.
59	נספח א' לנספח א' מפרט השירותים המשניים לפרק ד'- הסכם רמת שירות	ללא	279	עבור שורה 4 בטבלה (ממוספר 2) – בקש לעדכן את המדד להשלמת טיפול בפניה תוך 4 ימי עבודה.	אין שינוי במסמכי המכרז.
60	נספח א' לנספח א' מפרט השירותים המשניים לפרק ד'- הסכם רמת שירות	ללא	279	עבור שורה 4 בטבלה (ממוספר 2) – נבקש לעדכן את גובה הקנס ל-350 ₪.	אין שינוי במסמכי המכרז.
61	נספח א' לנספח א' מפרט השירותים המשניים לפרק ד'- הסכם רמת שירות	ללא	279	עבור שורה 5 בטבלה (ממוספר 3) – נבקש לעדכן את המדד להשלמת טיפול בפניה תוך 4 ימי עבודה.	אין שינוי במסמכי המכרז.

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

תחום מכרזים והתקשרויות



62	נספח א' לנספח א' מפרט השירותים המשניים לפרק ד'- הסכם רמת שירות	ללא	279	עבור שורה 5 בטבלה (ממוספר 3) – נבקש לעדכן את גובה הקנס ל-350 ש.	אין שינוי במסמכי המכרז.
63	נספח א' לנספח א' מפרט השירותים המשניים לפרק ד'- הסכם רמת שירות	ללא	280	עבור שורה 6 (ממוספר 4) בטבלה – נבקש לעדכן את המדד לטיפול ועדכון פרטים לעד 4 ימי עבודה ממועד קבלת המקרים.	אין שינוי במסמכי המכרז.
64	נספח א' לנספח א' מפרט השירותים המשניים לפרק ד'- הסכם רמת שירות	ללא	280	עבור שורה 7 (ממוספר 5) בטבלה – נבקש לעדכן את השרות למתן מענה אנושי לפנייה טלפונית למוקד הארצי לאחר 8 דקות המתנה בתור ו/או אי חזרה תוך 45 דק' לפונה אשר בחר באופציית השארת הודעה כמוגדר בהסכם.	אין שינוי במסמכי המכרז.
65	נספח א' לנספח א' מפרט השירותים המשניים לפרק ד'- הסכם רמת שירות	ללא	280	עבור שורה 8 (ממוספר 6) בטבלה – נבקש לעדכן את המדד לזמן ההמתנה הממוצע עד קבלת מענה טלפוני ל-120 שניות ממוצע בחודש.	אין שינוי במסמכי המכרז.

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



66	נספח א' לנספח א' מפרט השירותים המשניים לפרק ד'- הסכם רמת שירות	ללא	280	עבור שורה 9 (ממוספר 7) בטבלה: נבקש לעדכן את גובה הקנס ל-500 ש"ח.	אין שינוי במסמכי המכרז.
67	נספח א' לנספח א' מפרט השירותים המשניים לפרק ד'- הסכם רמת שירות	ללא	280	עבור שורה 10 (ממוספר 8) בטבלה – נבקש לעדכן את המדד לעד 4 ימי עבודה ממועד קבלת הפניה.	אין שינוי במסמכי המכרז.
68	נספח א' לנספח א' מפרט השירותים המשניים לפרק ד'- הסכם רמת שירות	ללא	280	עבור שורה 12 בטבלה (ממוספר 10) – נבקש לעדכן את גובה הקנס לסך של 900 ש"ח על כל מקרה של הפרה.	אין שינוי במסמכי המכרז.
69	פרק א' – הליך המכרז	א.12.2. תנאי סף מקצועיים	עמ' 18	נבקש כי במקום המילים "השירות היה לפחות באחד מהתחומים הרלוונטיים הבאים: נושאי רווחה ופרט, שיכון, סיוע בדיור" יירשם: השירות היה לפחות באחד מהתחומים הרלוונטיים הבאים: נושאי <u>רווחה</u> /או <u>פרט</u> , שיכון, סיוע בדיור".	ראו הערת עורך מכרז א'.

## משרד הבינוי והשיכון

### מינהל לסיוע בדיוור

#### תחום מכרזים והתקשרויות

<p>ראשית, תשומת לב לכך שבהתאם למסמכי המכרז ניתן להכיר בנתונים של אישיות משפטית אחרת – הכול כמפורט בסעיף 6.3 בפרק ב' (בעמ' 83).</p> <p>שנית, להלן המקומות בהם מתבצעים שינויים בתנאי הסף המקצועיים של המכרז ובתנאי האיכות:  <b>בפרק א':</b>          בעמ' 18, בסעיף 2.2.2 – "היקפי פעילות ושנות ניסיון".          בעמ' 27 – בטבלת האיכות – בשורה 1 של "ניסיון נוסף של המציע במתן שירות מהסוג המוגדר בסעיף 2.2.1 בתנאי הסף" ובשורה 2 של "ניסיון במתן שירות לאוכלוסיית רווחה".  <b>בפרק ב':</b>          בעמ' 63          בעמ' 74-72 בסעיף 4.1          בעמ' 76 .</p>	<p>נבקש להבהיר כי לניסיון המציע ניתן לייחס גם ניסיון שנצבר באמצעות חברות SPC ייעודיות שהוקמו לטובת פרויקטים חברתיים עבור משרדי הממשלה ועל פי דרישות משרדי הממשלה ועצמם, בהן המציע הינו <b>בעל שליטה</b>.</p>	<p>עמ' 18</p>	<p>12.2 תנאי סף מקצועיים</p>	<p>פרק א' – הליך המכרז</p>	<p>70</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>כנהוג כיום, פעילות מוקדים טלפונים מבוצעת באמצעות עמדות מרוחקות / שילוב של עבודה היברידית וכיוצ"ב ולא באתר פיזי אחד. לאור האמור נבקש בהתאמה לאפשר הצגת ניסיון כנדרש תוך מחיקת הבקשה שיתקיים באתר פיזי אחד.</p>	<p>עמ' 17</p>	<p>2.2 – תנאי סף מקצועיים – הגדרת מוקד טלפוני</p>	<p>פרק א' – הליך המכרז</p>	<p>71</p>
<p>לא ניתן להשיב לשאלה ללא בחינת כלל מסמכי ההצעה שכן תנאי הסף הנוגע ל"אופי השירותים" (סעיף 2.2.1 לפרק א', בעמ' 18) כולל שלושה תנאים מצטברים והשאלה נוגעת רק לאחד מהם. לכן, עמידת המציעים בתנאי סף זה תיבחן בהתאם לכלל המסמכים שיוגשו.</p> <p>מבלי להשיב לגוף השאלה, אלא אך לשם הבהרת הדברים בלבד – תשומת לב בהקשר זה לשינוי תנאי הסף הנ"ל כפי המפורט בהערת עורך מכרז א'.</p>	<p>האם שירותי גביית תשלומי ארנונה ו/או תשלומים נוספים מאזרחים נחשבת כאחד מהתחומים הרלוונטיים, כהגדרתם במכרז?</p>	<p>עמ' 18</p>	<p>2.2.1 סעיף א'</p>	<p>פרק א' – הליך המכרז</p>	<p>72</p>

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>לא ניתן להשיב לשאלה ללא בחינת כלל מסמכי ההצעה שכן תנאי הסף הנוגע ל"אופי השירותים" (סעיף 2.2.1 לפרק א', בעמ' 18) כולל שלושה תנאים מצטברים והשאלה נוגעת רק לאחד מהם. לכן, עמידת המציעים בתנאי סף זה תיבחן בהתאם לכלל המסמכים שיוגשו.</p> <p>מבלי להשיב לגוף השאלה, אלא אך לשם הבהרת הדברים בלבד – תשומת לב בהקשר זה לשינוי תנאי הסף הנ"ל כפי המפורט בהערת עורך מכרז א'.</p>	<p>האם שירותי גביית תשלומי חשבונות מים מאזרחים נחשבת בעיני המשרד כאחד מהתחומים הרלוונטיים, מהגדרתם במכרז?</p>	<p>עמ' 18</p>	<p>2.2.1 סעיף א'</p>	<p>פרק א' – הליך המכרז</p>	<p>73</p>
<p>לא ניתן להשיב לשאלה ללא בחינת כלל מסמכי ההצעה שכן תנאי הסף הנוגע ל"אופי השירותים" (סעיף 2.2.1 לפרק א', בעמ' 18) כולל שלושה תנאים מצטברים והשאלה נוגעת רק לאחד מהם. לכן, עמידת המציעים בתנאי סף זה תיבחן בהתאם לכלל המסמכים שיוגשו.</p> <p>מבלי להשיב לגוף השאלה, אלא אך לשם הבהרת הדברים בלבד – תשומת לב בהקשר זה לשינוי תנאי הסף הנ"ל כפי המפורט בהערת עורך מכרז א'.</p>	<p>האם שירותי גביית תשלומי דו"חות חנייה מאזרחים נחשבת בעיני המשרד כאחד מהתחומים הרלוונטיים, מהגדרתם במכרז?</p>	<p>עמ' 18</p>	<p>2.2.1 סעיף א'</p>	<p>פרק א' – הליך המכרז</p>	<p>74</p>
<p>ראה הערת עורך מכרז י"ג'</p>	<p>החל משנת 2020, בה פרצה מגיפת הקורונה, השתנה אופן קבלת קהל בצורה קיצונית באופן שהשירותים הפרונטליים פחתו בצורה דרסטית. בשנת 2020 בה התקיימו סגרים, כלל לא ניתן היה לקיים ביקורים, ולאחר מכן – שירותים פרונטליים הצטמצמו והחלו להינתן כשירותים מקוונים/טלפוניים בחלקם הניכר. לפיכך, נבקש לשנות את תנאי הסף כך שבמקום "8,000 ביקורים" יירשם</p>	<p>עמ' 18</p>	<p>2.2.2.1,</p>	<p>פרק א' – הליך המכרז</p>	<p>75</p>

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

תחום מכרזים והתקשרויות



	לחלופין נבקש להרחיב את מועדי שנת הניסיון כך שיהיו במשך 3 שנים מתוך השנים 2016-2022.				
ראה הערת עורך מכרז א'.	בהמשך לשאלה 1 לעיל, המשרד מתבקש להרחיב את תנאי הסף ולאפשר הצגת מנהל פרויקט בעל ניסיון ניהולי כמנהל פרויקט בתחומי "רווחה ו/או פרט ו/או שירות לציבור".	עמ' 19	א'.2.2.4.1	פרק א' – הליך המכרז	76
ראה הערת עורך מכרז א'.	בהמשך לשאלה 1 לעיל, מתבקש בזאת המשרד להרחיב את תנאי הסף ולאפשר הגשת מנהל מקצועי בעל ניסיון בתחומי "רווחה ו/או פרט ו/או שירות לציבור".	עמ' 19	א'.2.2.4.2	פרק א' – הליך המכרז	77

## משרד הבינוי והשיכון

### מינהל לסיוע בדיוור

#### תחום מכרזים והתקשרויות

<p>אין שינוי במסמכי המכרז. לשם הבהרת הדברים בלבד – תשומת לב להבהרה בעמ' 29 במכרז, כדלקלמן: "הבהרה לגבי מענה של הלקוחות: נציגי המשרד ינסו ליצור קשר עם כל אחד משלושת הלקוחות שנבחרו שלוש פעמים, במועדים שונים ("מועד" לעניין זה הינו גם שעה אחרת באותו יום). מתוך שלוש הפעמים, המשרד יפנה לכל אחד מהלקוחות פעם אחת בדוא"ל. לעניין זה יובהר כי המשרד ימתין לתשובת הלקוח לפניו בדוא"ל במשך שלושה ימי עסקים. האחריות לתקינות כתובת הדוא"ל של הלקוח, כפי שמוגשת כחלק מחוברת ההצעה, היא של המציע."</p>	<p>מכיוון שאנשי הקשר מטעם הממליצים אינם בשליטת המציע ועשוי להיווצר מצב בו נעשות 3 פניות בתוך אותו יום אחד בו מצוי איש הקשר בחופשה/מחלה ואינו זמין, מבוקש בזאת שייעשו 3 פניות בימים שונים.</p>	<p>עמ' 28-29</p>	<p>4.2.2 – אמת מידה מס' 4</p>	<p>פרק א' – הליך המכרז</p>	<p>78</p>
<p>במקרה זה אופן הניקוד ייעשה כפי המפורט בדוגמה המובאת בעמ' 29 למסמכי המכרז: "ככל שבסופו של דבר לא התקבל מענה משלושה לקוחות, ינוקד המציע רק על סמך הלקוחות שהתקבל מהם דירוג, והלקוחות החסרים (מתוך שלושה) ייראו כלקוחות שדירגו את המציע ב- 0 בכל הפרמטרים. לדוגמה: במקרה שמציע הגיש רשימה עם חמישה לקוחות, אולם ניתן היה לקבל דירוג רק מלקוח אחד, שניקד את המציע ב-5 נקודות בכל הפרמטרים, יחושב ממוצע הניקוד של המציע על בסיס הניקוד הבא: לקוח א: 5 נקודות; לקוח ב: 0 נקודות; לקוח ג: 0 נקודות". כלומר, כל לקוח חסר (מתוך סך כולל נדרש של 3 לקוחות) ינוקד 0.</p>	<p>כיצד ינוקד מציע שמציג פחות משלושה פרויקטים ולכן יהיו לו פחות משלושה לקוחות?</p>	<p>עמ' 28-29</p>	<p>4.2.2 – אמת מידה מס' 4</p>	<p>פרק א' – הליך המכרז</p>	<p>79</p>
<p>לא. כיום יש 46 סניפים נייחים בלבד בחלוקה לשלושה ספקים. ספק אחד - 25 סניפים, ספק שני 14 סניפים וספק שלישי 7 סניפים.</p>	<p>האם זהו אופן חלוקת הסניפים כיום בין המפעילים?</p>	<p>עמ' 39</p>	<p>5.4.6.5</p>	<p>פרק א' – הליך המכרז</p>	<p>80</p>

## משרד הבינוי והשיכון

### מינהל לסיוע בדיוור

#### תחום מכרזים והתקשרויות

<p>אין שינוי במסמכי המכרז. לשם הבהרת הדברים, יש להבחין בין ההוראות הנוגעות לחלוקת היקף הפעילות והלקוחות של סיוע בשכר דירה (סעיף 5.4 לפרק א', בעמ' 36) ובין ההוראות הנוגעות לחלוקת היקף הפעילות והלקוחות של תכניות הסיוע האחרות (שאינן סיוע בשכר דירה) (סעיף 5.5 לפרק א', בעמ' 41).</p> <p>מבלי לגרוע במסמכי המכרז, באשר לחלוקת הפעילות והלקוחות של סיוע בשכר דירה – זו תיעשה בהתאם למנגנון הקבוע במכרז. בכלל זאת – 33 הסניפים הנייחים ב-31 היישובים השונים (כמפורט בנספח א' לפרק א') יחולקו בין הספקים. עוד כמובהר בעמ' 49 – "ביישובים בהם נדרשים שני סניפים (חיפה, ירושלים) סך הלקוחות (כמפורט בטבלה) יתחלק באופן שווה בין שני סניפים נפרדים. אולם, שני הסניפים לא יוקצו לאותו מציע." דהיינו, למעט ביישובים חיפה וירושלים (שם, בכל אחת מהערים – יהיו ספקים שונים) – ככלל, ההקצאה הראשונית של הסניפים תיעשה על פי יישובים כך שכל סניף בכל יישוב יוקצה לספק מסוים. אין שינוי במסמכי המכרז.</p> <p>לשם הבהרת הדברים, יש להבחין בין ההוראות הנוגעות לחלוקת היקף הפעילות והלקוחות של סיוע בשכר דירה (סעיף 5.4 לפרק א', בעמ' 36) ובין ההוראות הנוגעות לחלוקת היקף הפעילות והלקוחות של תכניות הסיוע האחרות (שאינן סיוע בשכר דירה) (סעיף 5.5 לפרק א', בעמ' 41).</p> <p>מבלי לגרוע במסמכי המכרז, באשר לחלוקת הפעילות והלקוחות של סיוע בשכר דירה – זו תיעשה בהתאם למנגנון הקבוע במכרז. בכלל זאת – 33 הסניפים הנייחים ב-31 היישובים השונים (כמפורט בנספח א' לפרק א') יחולקו בין הספקים. עוד כמובהר בעמ' 49 – "ביישובים בהם נדרשים שני סניפים (חיפה, ירושלים) סך הלקוחות (כמפורט בטבלה) יתחלק באופן שווה בין שני סניפים נפרדים. אולם, שני הסניפים לא יוקצו לאותו מציע." דהיינו, למעט ביישובים חיפה וירושלים (שם, בכל אחת מהערים – יהיו ספקים שונים) – ככלל, ההקצאה הראשונית של הסניפים תיעשה על פי יישובים כך שכל סניף בכל יישוב יוקצה לספק מסוים.</p> <p>עם זאת, הובהר במסמכי המכרז כי החלוקה נוגעת רק למועד החלוקה הראשוני (סעיף 5.4.10 לפרק א' בעמ' 40). עוד הובהר כי למזמין שיקול דעת בלעדי בהחלטה לגבי פתיחה של סניפים חדשים וסגירה של קיימים כשלמזמין זכות לבחור ספק מסוים לפתיחת הסניף</p>	<p>האם המשרד, למעשה, משייך/מצמיד מפעיל ליישוב ורק למפעיל הזה, פרט לשני יישובים, תינתן זכות הפעלה בלעדית באותו היישוב?</p>	<p>עמ' 42</p>	<p>5.5.12</p>	<p>פרק א' – הליך המכרז</p>	<p>81</p>
--	---	---------------	---------------	----------------------------	-----------

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיוור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>לפי שיקוליו הבלעדיים (בעמ' 40). כמו כן, אף הלקוחות רשאים לעבור בין סניפים הן בתוך תקופת ההקפאה באופן חריג והן לאחר תקופת ההקפאה.</p> <p>באשר לחלוקת היקף הפעילות והלקוחות של תכניות הסיוע האחרות (שאינן סיוע בשכר דירה) – תיעשה כך שכל הספקים יקבלו בכל אחת מהתכניות מספר לקוחות שווה, ככל הניתן (סעיף 5.5.4 לפרק א' בעמ' 41). זאת, תוך שלמזמין שיקול דעת בלעדי בביצוע החלוקה (סעיף 5.5.5 לפרק א' בעמ' 41).</p> <p>בחלוקה השווה, המזמין יביא בחשבון בין היתר שיקולים ג"ג כמפורט במכרז (בסעיף 5.5.5 לפרק א'). בעת החלוקה השווה, תינתן קדימות, בין היתר, לחלוקה של "לקוחות אחרים" שזכאים גם לסיוע בשכר דירה – תוך שיוכס לסניף אליו הם משוייכים לקבלת שירות כחלק מזכאותם לסיוע משכר דירה. אולם, קדימות זו תינתן ככל הניתן ובכפוף לנסיבות האפשריות. בהקשר זה נפנה לנתונים לגבי בקשות שהוגשו במהלך שנת 2022 במסלולי הסיוע השונים (ראו נספח מס' 4).</p> <p>בנוסף, הלקוחות האחרים (שאינם לקוחות סיוע בשכר דירה) אינם מוגבלים במעבר בין חברות. וכמובן – ממילא גם פה החלוקה המתוארת נוגעת רק למועד החלוקה הראשוני במהלך המכרז כך שהמשרד אינו יכול להתחייב כי היקף הפעילות יישמר במהלך תקופת ההתקשרות.</p> <p>לכן, בסופו של דבר – המסקנה היא שלא תושבי כל אותו יישוב מחויבים לפנות לספק אשר לו "שוויון" סניף באותו יישוב, לשם טיפול בבקשתם בכל תכניות הסיוע.</p>				
---	--	--	--	--

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>כיום עבור חלק מהזכאויות ישנה אפשרות להגשה דרך האזור האישי הממשלתי והמשרד מאפשר הגשה דרך אתרי הספקים. בעתיד, המשרד לגבי שיווק ופרסום, ניתן לפרסם באתרי הספק את רק האפשרות להגשת בקשות מרחוק באתרי הספק ובאזור האישי הממשלתי. למען הסר ספק לא ניתן לבצע שיווק ופרסום אחר ללא אישור מראש של המשרד.</p>	<p>האם קיימת פעילות דיגיטלית כלשהי שלא מחייבת הגעה לסניפים והאם לשם כך מפעיל יכול להשתמש בשיווק ופרסום על מנת לקדם את השירות?</p>	<p>עמ' 42</p>	<p>5.5.12</p>	<p>פרק א' – הליך המכרז</p>	<p>82</p>
--	---	---------------	---------------	--------------------------------	-----------

## משרד הבינוי והשיכון

### מינהל לסיוע בדיור

#### תחום מכרזים והתקשרויות

<p>יש להבחין בין ההוראות הנוגעות לחלוקת היקף הפעילות והלקוחות של סיוע בשכר דירה (סעיף 5.4 לפרק א', בעמ' 36) ובין ההוראות הנוגעות לחלוקת היקף הפעילות והלקוחות של תכניות הסיוע האחרות (שאינן סיוע בשכר דירה) (סעיף 5.5 לפרק א', בעמ' 41).</p> <p>מבלי לגרוע במסמכי המכרז, באשר לחלוקת הפעילות והלקוחות של סיוע בשכר דירה – זו תיעשה בהתאם למנגנון הקבוע במכרז. בכלל זאת – 33 הסניפים הנייחים ב-31 היישובים השונים (כמפורט בנספח א' לפרק א') יחולקו בין הספקים. ככלל, ההקצאה הראשונית של הסניפים תיעשה על פי יישובים כך שכל סניף בכל יישוב יוקצה לספק מסוים למעט ביישובים חיפה וירושלים (שם, בכל אחת מהערים – יהיו ספקים שונים).</p> <p>עם זאת, הובהר במסמכי המכרז כי החלוקה נוגעת רק למועד החלוקה הראשוני (סעיף 5.4.10 לפרק א' בעמ' 40). עוד הובהר כי למזמין שיקול דעת בלעדי בהחלטה לגבי פתיחה של סניפים חדשים וסגירה של קיימים כשלמזמין זכות לבחור ספק מסוים לפתיחת הסניף לפי שיקוליו הבלעדיים (בעמ' 40). כמו כן, אף הלקוחות רשאים לעבור בין סניפים הן בתוך תקופת ההקפאה באופן חריג והן לאחר תקופת ההקפאה.</p> <p>באשר לחלוקת היקף הפעילות והלקוחות של תכניות הסיוע האחרות (שאינן סיוע בשכר דירה) – תיעשה כך שכל הספקים יקבלו בכל אחת מהתכניות מספר לקוחות שווה, ככל הניתן (סעיף 5.5.4 לפרק א' בעמ' 41). זאת, תוך שלמזמין שיקול דעת בלעדי בביצוע החלוקה (סעיף 5.5.5 לפרק א' בעמ' 41).</p> <p>עוד הובהר כי מבלי לגרוע מכלליות האמור – המשרד יתחשב בשיקולים שונים בעת החלוקה, ביניהם: שיקולי יעילות ושיקולים גאוגרפיים (בסעיף 5.5.5 לפרק א'). בעת החלוקה השווה, תינתן קדימות, בין היתר, לחלוקה של "לקוחות אחרים" שזכאים גם לסיוע בשכר דירה – תוך שיוכם לסניף אליו הם משוייכים לקבלת שירות כחלק מזכאותם לסיוע משכר דירה. אולם, קדימות זו תינתן ככל הניתן ובכפוף לנסיבות האפשריות.</p> <p>בנוסף, הלקוחות האחרים (שאינם לקוחות סיוע בשכר דירה) אינם מוגבלים במעבר בין חברות. וכמובן – ממילא גם פה החלוקה המתוארת נוגעת רק למועד החלוקה הראשוני במהלך המכרז כך שהמשרד אינו יכול להתחייב כי היקף הפעילות יישמר במהלך תקופת ההתקשרות.</p> <p>למען הסר ספק, כל האמור לעיל בנוגע לחלוקה נוגע רק לשלב החלוקה על ידי המשרד כחלק מהליכי המכרז, ולא למהלך ההתקשרות. במהלך ההתקשרות, יוכלו המבקשים (גם הלקוחות שפותחים בקשה "מרחוק"), בכפוף לשיקול דעתם לבחור את הספק כרצונם (הכול בכפוף לאמור במסמכי המכרז, בין היתר לתקופת ההקפאה).</p>	<p>האם המשרד יאפשר/יאכוף חלוקה הוגנת של פעילויות הנעשות באופן דיגיטלי כך שתהא חלוקה הוגנת בין הזוכים או לכל הפחות חלוקה הגיונית בכדי שלא ייווצר מצב של זוכה עם נתח שוק דומיננטי?</p>	<p>עמ' 42</p>	<p>5.5.12</p>	<p>פרק א' – הליך המכרז</p>	<p>83</p>
--	--	---------------	---------------	--------------------------------	-----------

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



לכן, במענה לשאלה - המשרד ישתדל לערוך חלוקה הוגנת עד כמה שניתן בכפוף לכלל השיקולים שבפניו, אם כי לא יוכל להתחשב בפעילויות הנעשות באופן דיגיטלי.

## משרד הבינוי והשיכון

### מינהל לסיוע בדיוור

#### תחום מכרזים והתקשרויות

<p>היערכות הזוכים לאספקת השירותים (בין אם מדובר בספק קיים ובין אם מדובר בספק חדש) תיעשה כמפורט במסמכי המכרז, בפרט ומבלי לגרוע בכלל מסמכי המכרז – בהתאם להוראות הנוגעות ל"תקופת ההקמה" בעמ' 213 בסעיף 18.1 למפרט השירותים העיקריים המצורף כנספח א' לפרק ג'. לעניין אכיפת הוראות אלה – ראו, בין היתר, את ההוראות הנוגעות לוועדת ההיגוי (בסעיף 18.1.1.7 בעמ' 213) ובעיקר את אמנת השירות (SLA) כפי שמצויה בעמ' 129, בסעיף 19.6 לפרק ג' של המכרז הסכם השירותים העיקריים, בפרט הסעיפים הנוגעים לתקופת ההקמה.</p>	<p>במידה ומפעיל קיים זוכה במכרז שוב אבל נאלץ לסגור את פעילותו ביישוב מסוים מאחר ומפעיל אחר זכה, תוך כמה זמן עליו לעשות כן? כיצד יאכוף זאת המשרד?</p>	<p>עמ' 42</p>	<p>5.5.12</p>	<p>פרק א' – הליך המכרז</p>	<p>84</p>
<p>הכללים הנוגעים לתשלום העמלה על ידי המשרד קבועים בסעיף 10 לפרק ג' (הסכם השירותים העיקריים), בפרט בסעיף 10.2 וכמובן בטבלה בסעיף 10.4.</p>	<p>האם העמלה שתשלום ע"י המשרד היא בגין זכאות בהרשמה חדשה? מבחן הכנסות? בעקבות וועדה?</p>	<p>עמ' 86</p>	<p>10.4</p>	<p>נספח 1 + פרק ג' סעיף 10.4</p>	<p>85</p>
<p>כללי התמורה קבועים בסעיף 10 לפרק ג' (הסכם השירותים העיקריים). מבלי לגרוע מהאמור שם, תשומת לב להוראות הנוגעות לתמורה המשולמת על ידי המשרד (בפרט סעיף 10.2) ולהוראות הנוגעות לתשלום המשולם על ידי מבקש הסיוע – דמי טיפול (בפרט סעיף 10.3). בנוסף, הדברים מובאים באופן ברור בטבלה בסעיף 10.4.  מבלי לגרוע מהאמור שם ובתשובה לשאלה – באשר לשינוי נתוני זכאי במהלך התקופה לגבי אושרה לו זכאות - ראו בפרט הכלל הקבוע בסעיף 10.2.3 באשר לעמלה המשולמת על ידי המשרד ואת הכלל הקבוע בסעיף 10.3.6 בנוגע לדמי הטיפול. כמו כן, בנוגע לשינוי מצב אישי – ראו בפרט בסעיף 10.2.3.1. זאת ועוד, ראו הערת עורך מכרז ו'.</p>	<p>מהי התמורה בגין שינוי זכאות?</p>	<p>עמ' 86</p>	<p>10.4</p>	<p>נספח 1 + פרק ג' סעיף 10.4</p>	<p>86</p>

## משרד הבינוי והשיכון

### מינהל לסיוע בדיוור

#### תחום מכרזים והתקשרויות

<p>כללי התמורה קבועים בסעיף 10 לפרק ג' (הסכם השירותים העיקריים). מבלי לגרוע מהאמור שם, תשומת לב להוראות הנוגעות לתמורה המשולמת על ידי המשרד (בפרט סעיף 10.2) ולהוראות הנוגעות לתשלום המשולם על ידי מבקש הסיוע – דמי טיפול (בפרט סעיף 10.3). בנוסף, הדברים מובאים באופן ברור בטבלה בסעיף 10.4.</p>	<p>מהי התמורה בגין חידוש זכאות?</p>	<p>עמ' 86</p>	<p>10.4</p>	<p>נספח 1 + פרק ג' סעיף 10.4</p>	<p>87</p>
<p><u>לעניין סיוע בשכר דירה בלבד</u> - עולים חסרי דירה שמאז עלייתם לא חלפו 5 שנים (נמצאים עד 5 שנים בארץ). מקבלים קצבת שכר דירה "בסיסית" מתוקף החלטת ממשלה ומטופלים במטה המנהל והמוקד הטלפוני של הספק שיספק את השירותים המשניים. עם זאת במידה שעולה חדש מגיש בקשה לסיוע בשכר דירה ומבקש להכיר בו כחלק מקבוצות הזכאות של האוכלוסיה הכללית - כאחת מקבוצות הזכאות - יטופל על ידי ספק השירותים העיקריים ואז יחולו כללי התמורה הקבועים בסעיף 10 לפרק ג' (הסכם השירותים העיקריים). בהקשר זה תשומת לב להערת עורך מכרז ו' והגדרת "קבוצות הזכאות" שם.</p> <p><u>לעניין יתר תכניות הסיוע (כפי המפורט בהסכם השירותים העיקריים)</u> - אין הבחנה לעניין התמורה שמשולמת לספק בגין טיפול בעולים לבין טיפול ביתר קבוצות האוכלוסיה הזכאיות והתמורה שמשולמת בגין טיפול בהם למעט במקומות בהם הדבר הובהר מפורשות (למשל בשורה בטבלת התמורה הנוגעת לאישורי חסרי דירה לאוכלוסיות מסוימות).</p>	<p>מהי התמורה בגין טיפול בעולים?</p>	<p>עמ' 86</p>	<p>10.4</p>	<p>נספח 1 + פרק ג' סעיף 10.4</p>	<p>88</p>
<p>כללי התמורה קבועים בסעיף 10 לפרק ג' (הסכם השירותים העיקריים). מבלי לגרוע מהאמור שם, תשומת לב להוראות הנוגעות לתמורה המשולמת על ידי המשרד (בפרט סעיף 10.2) ולהוראות הנוגעות לתשלום המשולם על ידי מבקש הסיוע – דמי טיפול (בפרט סעיף 10.3). בנוסף, הדברים מובאים באופן ברור בטבלה בסעיף 10.4.</p> <p>באשר לטיפול בקשישים כחלק ממתן השירותים העיקריים – תשומת לב כי זכאות לסיוע בשכר דירה לקשישים נחשבת ל"זכאות מתמשכת" (כהגדרתה בסעיף 10.1.7). על כן, מבלי לגרוע מכלליות האמור – לעניין התמורה המשולמת על ידי המשרד ראו בפרט סעיף 10.2.4.</p>	<p>מהי התמורה בגין טיפול בקשישים?</p>	<p>עמ' 86</p>	<p>10.4</p>	<p>נספח 1 + פרק ג' סעיף 10.4</p>	<p>89</p>

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיוור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>כללי התמורה קבועים בסעיף 10 לפרק ג' (הסכם השירותים העיקריים). מבלי לגרוע מהאמור שם, תשומת לב להוראות הנוגעות לתמורה המשולמת על ידי המשרד (בפרט סעיף 10.2) ולהוראות הנוגעות לתשלום המשולם על ידי מבקש הסיוע – דמי טיפול (בפרט סעיף 10.3). בנוסף, הדברים מובאים באופן ברור בטבלה בסעיף 10.4.</p> <p>בנוסף, ראו הערת עורך מכרז ו'.</p>	<p>מהי התמורה בגין שינוי חשבון?</p>	<p>עמ' 86</p>	<p>10.4</p>	<p>נספח 1 + פרק ג' סעיף 10.4</p>	<p>90</p>
<p>כללי התמורה קבועים בסעיף 10 לפרק ג' (הסכם השירותים העיקריים). מבלי לגרוע מהאמור שם, תשומת לב להוראות הנוגעות לתמורה המשולמת על ידי המשרד (בפרט סעיף 10.2) ולהוראות הנוגעות לתשלום המשולם על ידי מבקש הסיוע – דמי טיפול (בפרט סעיף 10.3). בנוסף, הדברים מובאים באופן ברור בטבלה בסעיף 10.4.</p> <p>באשר לטיפול בנכים כחלק ממתן השירותים העיקריים – תשומת לב כי זכאות לסיוע בשכר דירה לקשישים ולנכים נחשבת ל"זכאות מתמשכת" (כהגדרתה בסעיף 10.1.7). על כן, מבלי לגרוע מכלליות האמור – לעניין התמורה המשולמת על ידי המשרד ראו בפרט סעיף 10.2.4.</p>	<p>מהי התמורה בגין חידוש חוזה לנכים וקשישים?</p>	<p>עמ' 86</p>	<p>10.4</p>	<p>נספח 1 + פרק ג' סעיף 10.4</p>	<p>91</p>
<p>כללי התמורה קבועים בסעיף 10 לפרק ג' (הסכם השירותים העיקריים). מבלי לגרוע מהאמור שם, תשומת לב להוראות הנוגעות לתמורה המשולמת על ידי המשרד (בפרט סעיף 10.2) ולהוראות הנוגעות לתשלום המשולם על ידי מבקש הסיוע – דמי טיפול (בפרט סעיף 10.3). בנוסף, הדברים מובאים באופן ברור בטבלה בסעיף 10.4.</p>	<p>מהי התמורה בגין זכאות לתוכנית?</p>	<p>עמ' 86</p>	<p>10.4</p>	<p>נספח 1 + פרק ג' סעיף 10.4</p>	<p>92</p>

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיוור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>המכרז דנן הינו מכרז שונה מהמכרז הקודם. כללי התמורה קבועים בסעיף 10 לפרק ג' (הסכם השירותים העיקריים). מבלי לגרוע מהאמור שם, תשומת לב להוראות הנוגעות לתמורה המשולמת על ידי המשרד (בפרט סעיף 10.2) ולהוראות הנוגעות לתשלום המשולם על ידי מבקש הסיוע – דמי טיפול (בפרט סעיף 10.3). בנוסף, הדברים מובאים באופן ברור בטבלה בסעיף 10.4. עם זאת, תשומת לב: לגבי שאלה ה' - ראה בין היתר גם המענה לשאלה מספר 88 וכן פרק ד' "שירותים משניים". לגבי שאלה ו' – מדובר בשירות שאינו קיים. לגבי שאלה ז' – ראהבין היתר גם המענה לשאלה מספר 91. לגבי שאלה טו - תשומת לב כי בגין המפורט בשורות 4-8 בטבלה שבסעיף 10.4 – לא משולמת עמלה על-ידי המשרד, הכול כמפורט במסמכי המכרז ומבלי לגרוע בהם. עוד להבנת המשרד שאלות ח' עד י"ד – חוזרות על שאלות א'-ז'.</p>	<p>נבקש לקבל הבהרה איזה סעיף במכרז דנן הוא כל אחד מהבאים שהופיע במכרז הקודם..</p>	<p>עמ' 114- 116</p>	<p>10.4</p>	<p>פרק ג'</p>	<p>93</p>
<p>ראו לעיל.</p>	<p>א.חידוש תעודה המזכה בסיוע בשכר דירה בתום תקופת הזכאות הקודמת או תעודה המזכה בסיוע שונה מהזכאות הקיימת לנרשמים שהגישו בקשה לסיוע בדיוור בעבר</p>	<p>עמ' 114- 116</p>	<p>10.4</p>	<p>פרק ג'</p>	<p>94</p>
<p>ראו לעיל.</p>	<p>ב.תעודת זכאות המזכה בסיוע בשכר דירה "בתיק חדש" לנרשמים לראשונה.</p>	<p>עמ' 114- 116</p>	<p>10.4</p>	<p>פרק ג'</p>	<p>95</p>
<p>ראו לעיל.</p>	<p>ג.תעודת זכאות המזכה בסיוע בשכר דירה בגין מבחן הכנסות לרבות הגדלה ברמת הסיוע בשל</p>	<p>עמ' 114- 116</p>	<p>10.4</p>	<p>פרק ג'</p>	<p>96</p>

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



	מבחן הכנסות שבוצע לאחר מכן				
ראו לעיל.	ד. תעודת זכאות <u>המזכה</u> בסיוע בשכר דירה שניתן בעקבות החלטת וועדת חריגים	עמ' 114-116	10.4	פרק ג'	97
ראו לעיל.	ה. טיפול בעולים מקבלי קצבאות שכ"ד מהמשרד (עבור שינוי פרטי בנק, או שינוי סטטוס אישי או כל טיפול אחר שיידרש)	עמ' 114-116	10.4	פרק ג'	98
ראו לעיל.	ו. החתמה על מכתב מסוג "מדגם קשישים"	עמ' 114-116	10.4	פרק ג'	99
ראו לעיל.	ז. טיפול בקשישים עולים וותיקים המתגוררים בגפם ונכים(עבור חידוש חוזה כולל תצהיר	עמ' 114-116	10.4	פרק ג'	100
ראו לעיל.	ח. חידוש תעודה <u>המזכה</u> בסיוע בשכר דירה בתום תקופת הזכאות הקודמת או תעודה <u>המזכה</u> בסיוע שונה מהזכאות הקיימת לנרשמים שהגישו בקשה לסיוע בדיור בעבר	עמ' 114-116	10.4	פרק ג'	101
ראו לעיל.	ט. תעודת זכאות <u>המזכה</u> בסיוע בשכר דירה "בתיק חדש" לנרשמים לראשונה.	עמ' 114-116	10.4	פרק ג'	102

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיוור

### תחום מכרזים והתקשרויות



103	פרק ג'	10.4	עמ' 114- 116	י. תעודת זכאות המזכה בסיוע בשכר דירה בגין מבחן הכנסות לרבות הגדלה ברמת הסיוע בשל מבחן הכנסות שבוצע לאחר מכן	ראו לעיל.
104	פרק ג'	10.4	עמ' 114- 116	י"א תעודת זכאות המזכה בסיוע בשכר דירה שניתן בעקבות החלטת וועדת חריגים	ראו לעיל.
105	פרק ג'	10.4	עמ' 114- 116	י"ב טיפול בעולים מקבלי קצבאות שכ"ד מהמשרד (עבור שינוי פרטי בנק, או שינוי סטטוס אישי או כל טיפול אחר שיידרש)	ראו לעיל.
106	פרק ג'	10.4	עמ' 114- 116	י"ג החתמה על מכתב מסוג מדגם קשישים"	ראו לעיל.
107	פרק ג'	10.4	עמ' 114- 116	י"ד טיפול בקשישים, עולים וותיקים המתגוררים בגפם ונכים (עבור חידוש חוזה כולל תצהיר	ראו לעיל.
108	פרק ג'	10.4 סעיפים 4-8	עמ' 114- 116	ט"ו. מהי העמלה לה זכאי המפעיל בגין ביצוע הפעולות המפורטות לעיל?	ראו לעיל.
109	פרק ג'	10.4	עמ' 114- 116	נבקש לקבל את נתוני הביצוע של השנים 2022-2019 כולל לכל פעולה המתוארת בטבלה ע"מ לתמוך באופן ראוי. המידע מצוי בידי המפעילים הנוכחיים ומעניק להם יתרון בלתי הוגן.	ראו נספח 9 לקובץ זה של תשובות לשאלות הבהרה, בו מפורטים נתונים על היקף מממשי הסיוע שבטיפול החברות נכון ליוני בכל שנה החל בשנת 2021 (יוני 2021, יוני 2022, יוני 2023).

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>המדובר במכרז משמעותי ובהיקף נרחב ובפריסה נרחבת אשר ניהולו מצריך ניסיון וכישורים גבוהים, מבוקש להחיל אמת מידה ולהביא לידי ביטוי את <b>הניסיון הנדרש ממנהל הפרויקט</b> לכל הפחות בתתחשיב ציון האיכות כך שמנהל הפרויקט, אשר ניהל מעל 10 סניפים בפריסה ארצית יקבל ניקוד איכות בהלימה לשאר אמות המידה לאיכות.</p>	27	4.2.2	מכרז	110
<p>אין שינוי במסמכי המכרז. עם זאת, למען ההבהרה - ראו בהקשר זה, בעמ' 27 את אמת מידה מס' 2 בסעיף 4.2.2 לפרק א' שכותרתה "ניסיון במתן שירות לאוכלוסיית רווחה" (ניקוד כולל של 25 נק').</p>	<p>מבוקש לבטא בהרכב ציון האיכות, ניסיון קודם בתחום הספציפי כנהוג וכנדרש במכרזים מסוג זה, כך שניסיון ספציפי בתחום הסיוע בשכד יעניק כ - 5 נקודות איכות מתוך ה - 25.</p>	27	4.2.2	מכרז	111
<p>אין שינוי במסמכי המכרז. בדיקת ההצעות שתוגשנה למכרז תיעשה בהתאם לדיני המכרזים.</p>	<p>מבוקש כי כל החלטה שתתקבל ביחס להצעת המציע בעניין האומדן תתקבל לאחר שתינתן למציע זכות טיעון.</p>	32	4.2.4.5.1	מכרז	112
<p>במהלך תקופת ההקפאה - לקוחות קיימים של סיוע בשכר דירה, לפי הגדרתם בסעיף 5.4.1 לפרק א', לא יוכלו להגיש בקשה לסיוע בדיור בדיגיטל בחברה אחרת מהחברה אליה שויכו, בנוסף כמובן לא יוכלו להגיש בדיגיטל, במהלך תקופת ההקפאה, בקשה לשיוך לחברה אחרת. המשרד יפעל ליישום הוראה זו לפי שיקול דעתו.</p>	<p>שיוך לקוחות לסניפים - בשנים האחרונות חלה מגמה של מעבר לפניות באמצעות השירות הדיגיטאלי ללא קשר לשיוך לסניף לפי מקום מגורים, כיצד המשרד יימנע לעניין זה פניות דיגיטליות של</p>	37	5.4.2	מכרז	113

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



	פונים שלא לפי השיוך בתקופת ההקפאה?				
114	מכרז	5.4.5.1	38	למען הזהירות. אנו מבינים כי את טבלת ההעדפות לא נדרש להגיש בשלב הגשת ההצעה. האם נכון?	נכון. ראו לעניין זה, בין היתר, את הוראת סעיף 5.4.5 לפרק א' (בעמוד 38).
115	מכרז	5.4.6	38	מבוקש לדעת האם החברות הזוכות רשאיות בהסכמה הדדית להעביר/ החליף סניף לחברה זוכה אחרת?	מבלי לגרוע ביתר הוראות המכרז - ראו, לעניין זה בין היתר, את סעיפים 5.4.8, 5.6.2, 5.6.3 לפרק א' למסמכי המכרז (בעמ' 40).
116	נספח 1 א'	5.5.2	41	היות והSLA החדש מגדיר תקנים ביחס לכמות לקוחות מבוקש לגלות לכלל המציעים כמות "לקוחות אחרים" בשנה האחרונה בממוצע בחודש, כאלו שבגינם לא מתקבלת תמורה אולם הספק נדרש לטפל בהם. למשל כמו במקרים של לקוח המבקש וועדת עירעורים ולא מקבל זכאות בסופה של וועדה.	השאלה אינה ברורה. תשומת לב כי "לקוחות אחרים" הוגדרו במכרז בסעיף 5.5.2 לפרק א'. בכל מקרה, באשר למקרים של לקוח המערער ולא מקבל זכאות בסופה של ועדה – אם הכוונה בשאלה היא ללקוחות של סיוע בשכר דירה (ולא ל"לקוחות אחרים") – ראו לעניין זה הנתונים הנוגעים לבקשות המועברות לוועדות חריגים כפי שהובאו במענה לשאלות 6 ו-7.
117	נספח 1 ב'	קובץ EXCEL מצורף	51	מקבצי סניפים ניידים מתוכננים - האם שפרעם אכן שייכת למחוז מרכז דרום? במידה ולא, לאיזה מחוז כן?	כן.

## משרד הבינוי והשיכון

### מינהל לסיוע בדיור

#### תחום מכרזים והתקשרויות

<p>אין בידי המשרד את הנתונים המבוקשים. עם זאת - ראו נספח מס' 4 למסמך זה אשר מציג נתונים לגבי <u>מספר בקשות</u> שהוגשו במהלך שנת 2022 במסלולי הסיוע השונים. בנוסף, ראו המענה לשאלות 6 ו-7 אשר מציג את הנתונים הנוגעים למספר הזכאים של סיוע בשכר דירה שבקשתם אושרה בשנת 2022 בוועדת חריגים.</p>	<p>תשומת לב המשרד כי באחוז גבוה מאוד מכמות הפונים המטופלים ע"י הספקים לא מקבלים תמורה, מבוקש לגלות לכלל המציעים את כמות הלקוחות בשנה האחרונה בממוצע בחודש אשר מקבלים בגינם תמורה, למשל במקרים בהם הועדה לא אישרה את הזכאות למרות שהספק הכין את התיק. לחלופין, מבוקש שהמזמין ינקוב בתמורה עבור מקרים אלו</p>	52	טבלה	פרק ב' חוברת ההצעה	118
<p>בסעיף 3.2.3.1 נדרש המציע למלא את הטבלה הנוגעת למנהל הפרויקט (בעמ' 67) בהתאם להנחיות הרלוונטיות במסמכי המכרז לסעיף זה.</p>	<p>בסעיף מבוקש לפרט אנשי קשר רלוונטיים להוכחת הניסיון הנדרש והמפורט בטבלה. האם נדרש למלא טבלה נוספת עם פירוט הניסיון ובתוכה לפרט את אנשי הקשר?</p>	67	3.2.3.1	פרק ב' חוברת ההצעה	119
<p>בסעיף 3.2.3.2 נדרש המציע למלא את הטבלה הנוגעת למנהל המקצועי (בעמ' 70) בהתאם להנחיות הרלוונטיות במסמכי המכרז לסעיף זה. לעניין זה – תשומת לב להערת עורך מכרז י"ד.</p>	<p>בסעיף מבוקש לפרט אנשי קשר רלוונטיים להוכחת הניסיון הנדרש והמפורט בטבלה. האם נדרש למלא טבלה נוספת עם פירוט הניסיון ובתוכה לפרט את אנשי הקשר?</p>	69	3.2.3.2	פרק ב' חוברת ההצעה	120
<p>ראו הערת עורך מכרז י"ד.</p>	<p>לתשומת לב המשרד כי הטבלה של מנהל הפרויקט מופיעה הן בסעיף 3.2.3.1 והן בסעיף 3.2.3.2. מבוקש להבהיר שמספיקה טבלה</p>	69	3.2.3.2	פרק ב' חוברת ההצעה	121

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיוור

### תחום מכרזים והתקשרויות



	אחת ואין צורך למלא את שתי הטבלאות				
אין שינוי במסמכי המכרז שינוי בנהלי העבודה, בתהליכי העבודה או ביעדי העבודה לצורך מתן השירותים הנדרשים במכרז לא יוביל לשינוי בתמורה לספק.	הואיל ושינוי בנהלי העבודה, בתהליכי העבודה או ביעדי העבודה עלול להשית הוצאות נוספות על הספק לשם התאמת השירות לדרישות המשרד המעודכנות מבוקש לאשר כי כל שינוי מעין זה יביא לעדכון התמורה לספק.	104	3.12	הסכם	122
אין שינוי במסמכי המכרז שינוי בנהלי העבודה, בתהליכי העבודה או ביעדי העבודה לצורך מתן השירותים הנדרשים במכרז לא יוביל לשינוי בתמורה לספק.	הואיל ושינוי בנהלי העבודה, בתהליכי העבודה או ביעדי העבודה עלול להשית הוצאות נוספות על הספק לשם התאמת השירות לדרישות המשרד המעודכנות מבוקש לאשר כי כל שינוי מעין זה יביא לעדכון התמורה לספק.	104	3.13	הסכם	123
אין שינוי במסמכי המכרז שינוי בנהלי העבודה, בתהליכי העבודה או ביעדי העבודה לצורך מתן השירותים הנדרשים במכרז לא יוביל לשינוי בתמורה לספק.	הואיל ושינוי בנהלי העבודה, בתהליכי העבודה או ביעדי העבודה עלול להשית הוצאות נוספות על הספק לשם התאמת השירות לדרישות המשרד המעודכנות מבוקש לאשר כי כל שינוי מעין זה יביא לעדכון התמורה לספק.	104	3.14	הסכם	124

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיוור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>מבוקש למחוק "ואשר נמצאים בבעלות הספק טרם כניסתו לתוקף של ההסכם". לא מן הנמנע כי לאחר כניסתו לתוקף של ההסכם יפתח הספק מערכות יעודיות אשר תשמשה אותו, בין השאר, במסגרת המכרז וברי כי הללו לא אמורות להפוך לקניינו הרוחני של המשרד.</p>	<p>107</p>	<p>7.3</p>	<p>הסכם</p>	<p>125</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>מדובר בתקופה ארוכה למדי בה הספק יידרש לספק שירותים עבור לקוחות שכבר שילמו לספק קודם ללא כל תמורה, מבוקש לשנות את הסעיף כך שהתמורה שתינתן בגין לקוח כזה תהיה 50% מגובה העמלה</p>	<p>110</p>	<p>10.1.6</p>	<p>הסכם</p>	<p>126</p>
<p>לעניין אפשרות של מבקש לחידוש זכאותו לפני תום תקופת זכאות קיימת – מבלי לגרוע באפשרות המשרד לשנות נהליו, בהתאם לכללים הנהוגים כיום, הוא רשאי לעשות כן החל מ- 45 ימים לפני מועד סיום תוקף הזכאות שנקבעה לו. לעניין כללי התמורה שתשולם לספק במקרה זה – ראו סעיף 10.2.3.2 לפרק ג' (הסכם השירותים העיקריים) בעמ' 111. בכל מקרה יובהר כי העמלה תשולם במועד חידוש הזכאות (במסגרת 45 הימים הקודמים למועד סיום הזכאות) אבל תקופת הזכאות החדשה תתחיל רק למחרת סיום תקופת הזכאות הנוכחית.</p>	<p>מבוקש להבהיר כמה זמן לפני תום זכאות קיימת ניתן לחדש את הזכאות כדי לקבל עמלה</p>	<p>110</p>	<p>10.1.7</p>	<p>הסכם</p>	<p>127</p>

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>השאלה אינה ברורה. המשרד ישלם תשלום בעד טיפול בבקשות כמפורט במכרז בפרק ג' הסכם השירותים העיקריים סעיף 10 ובפרט הטבלה המרכזת בסעיף 10.4 ובהתאם להצעות המחיר שיתקבלו במכרז.</p> <p>לצד זאת, יצוין כי בבקשות שהוגשו בשנת 2022 במסלולים השונים, בוצעו בממוצע 9.2 פעולות לאותה בקשה (בקשה נספרה בנפרד לכל מסלול). לעניין זה, מספר "הפעולות" מוגדר כמספר הרישומים שבוצעו ביומן הפעולות, ואין בו להעיד על משך העבודה הנדרשת לטיפול בבקשה. עוד יש לציין בעניין זה כי כל מסמך בעל אופי שונה נרשם בנפרד ביומן פעולות.</p>	<p>מבוקש לגלות למציעים כמה טיפולים ללא תשלום בממוצע נדרשים לכל מבקש בקשה?</p>	111	10.2.3	הסכם	128
<p>אין שינוי במסמכי המכרז. עם זאת, תשומת לב לסעיף 10.2.3.1. כמו כן, ראו הערת עורך מכרז ו' לעניין התמורה.</p>	<p>האם המשרד לוקח בחשבון אחוז גבוה של שינויים בתיקי לקוחות או זכאויות? מבוקש לקבל תשלום עבור "טיפול יתר" בתיק כנזכר בסעיף</p>	111	10.2.4	הסכם	129
<p>יודגש כי המכרז דן הינו מכרז שונה מהמכרז הקודם. בפרט, כללי התמורה שנקבעו במכרז שונים מכללי התמורה שנקבעו במכרז הקודם. עם זאת, ראו נספח מספר 4 למסמך זה. בנוסף, להלן נתונים נוספים משנת 2022: מתוך 162,964 בקשות לסיוע בשכר דירה, הועברו 26,154 בקשות לדיון בוועדות חריגים, והוועדה אישרה זכאות מיוחדת ל-16,254 זכאים. ברוב המקרים (87%) האישור התייחס לזכאות לסיוע בגינה משולמת עמלה, והיתר להגדלת סיוע שלא זיכתה בעמלה.</p>	<p>כמה בקשות באחוזים מסך הבקשות שהוגשו נמצאו כלא מאושרות ועל כן לא שולמה בגינן עמלת המשרד לספקים בשנים האחרונות? סעיף זה עלול להשית על הספק הוצאות משמעותיות למשל בשל היקף בקשות גדול במיוחד לתכניות מיוחדות של המדינה. פרסומים אלו גורמים לאזרחים רבים מאוד, לפעמים מאות אלפים במקביל, להגיש בקשות שרובן המוחלט אינו מאושר.</p>	112	10.2.5	הסכם	130

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



131	הסכם	10.4	114	האם המחירים בטבלה כוללים מע"מ?	כן. מדובר בתשלום סופי שישולם על ידי מבקש הסיוע.
132	הסכם	10.4.3	115	מבוקש כי המשרד יאפשר לגבות תשלום מהלקוח גם בין זכאות מתמשכת היות ונדרשות תשומות מצד הספק.	אין שינוי במסמכי המכרז.
133	הסכם	10.4.3	115	במקרים בהם חידוש הזכאות מתבצע ע"י הפונה טרום סוף תקופת חידוש הזכאות, הספק לא זכאי על פי תנאי המכרז לעמלה על אף טיפול בבקשה. מבוקש לשנות כך שתינתן תמורה בגין זאת או להגביל את יכולת הפונה לחדש זכאות בטרם פקיעת הזכאות הקודמת	ראו מענה לשאלה 127.
134	הסכם	10.4.3	115	במקרה של זכאות מתמשכת - מבוקש לנקוב בהנחייה ברורה מהו משך הזמן לפני תום תקופת הזכאות, אשר בו, חידוש תעודת ע"י הספק תקנה לו עמלה.	ראו מענה לשאלה 127.
135	הסכם	10.4.4	115	על פי סעיף זה במקרה של בקשה של הפונה שבוצעה באיזור האישי מובהר שהספק לא יגבה תשלום על שירות זה, מי הגורם שישלם לספק תשלום על שירות זה? הרי לא הגיוני שהספק נדרש לבצע שירות מבלי לקבל תמורה כלל	כפי שמובהר בגוף מסמכי המכרז, בפרט בשורה 1 בטבלה בסעיף 10.4 לפרק ג' (הסכם השירותים העיקריים) בעמ' 114 במקרה של "הגשת בקשה חדשה או בקשה לחידוש זכאות שתוקפה שנה" – במצב בו הגשת הבקשה נעשית באזור האישי הממשלתי "הספק לא יגבה תשלום ממבקש הסיוע כלל". כלומר, הכוונה לגביית התשלום מהלקוח – גביית "דמי הטיפול". אין בכך לגרוע מיתר כללי התמורה, בין היתר – התשלום על-ידי המשרד.

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיוור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>אין שינוי במסמכי המכרז. החברה תגבה תשלום בהתאם לצורך שיוצג על ידי המבקש ובמערכת תהיה הבחנה בין סוגי האישורים.</p>	<p>תשומת לב המזמין כי כיום במערכת לא ניתן להבחין בין סוגי אישור חסרי דירה כך שהנציג לא יידע האם לגבות 40 או 80 ש"ח? כיצד תתבצע ההבחנה בין סוגי האישורים? עד היום שולמו 70 ש"ח עבור על אישור שכזה מבוקש להשאיר את המצב כפי שהוא היום.</p>	115	10.4.5	הסכם	136
<p>אין שינוי במסמכי המכרז. יודגש שוב כי המכרז דן הינו מכרז שונה מהמכרז הקודם. כך בפרט, יצוין כי להבדיל מהמצב הנוכחי בנוגע לתכניות דיוור בר השגה - החברה תהיה זכאית לגביית תשלום מהלקוח גם עבור חידוש זכאות בתוך תקופת הזכאות בסך 50 ש"ח. לא זו אף זו, מי שיגיש בקשה לחידוש בתום תקופת הזכאות יחוייב אף הוא בסכום של 200 ש"ח.</p>	<p>כיום התמורה עבור זכאות להשתתפות בתכניות בר השגה הינה 240 ש"ח כולל מע"מ. במכרז התמורה הנקובה בגין זכאות זו הינה 200 ש"ח. מבוקש לשנות את התמורה במכרז מ 200 ש"ח ל 240 ש"ח לכל הפחות, שכן עלו המחירים של כלל ההוצאות השוטפות לרבות כח אדם וכיו"ב.</p>	116	10.4.7	הסכם	137
<p>אין שינוי במסמכי המכרז. תשומת לב למפורט בשורה 7 בטבלה בסעיף 10.4 בעמ' 116 כי "תוקף האישור הוא למשך שנה". לכן, הזכאים נדרשים להגיש בקשות לחידוש זכאותם לפני תום תוקף זכאות זה כדי להבטיח רצף זכאות. עוד תשומת לב כי בהתאם - נקבע בשורה 8 כי בקשה לחידוש שתוגש בתוך תקופת הזכאות (או בקשה לחידוש זכאות לזוכים לצורך חתימת זוכה) תחייב את הזכאי בתשלום של 50 ש"ח ואילו בקשה לחידוש זכאות שתוגש לאחר תום תוקף הזכאות תחייב את הזכאי בתשלום של 200 ש"ח (כפי שנקבע בשורה 8).</p>	<p>בסעיף כתוב "הגשת בקשה לחידוש זכאות להשתתפות בתכניות דיוור בר השגה (שהוגשה בתוך תקופת הזכאות)" - מבוקש להבהיר למה צריך להגיש בקשה לחידוש זכאות בתוך תקופת הזכאות. בנוסף, מבוקש לשנות את התמורה לסכום של 100 ש"ח המייצג 50% מהתמורה. לתשומת לב המזמין כיום משולמת תמורה מלאה בגין סעיף זה</p>	116	10.4.8	הסכם	138

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>מבוקש למחוק את הפסקה המודגשת לפני סעיף 11. ככל שיבקש המשרד להוסיף שירותים שלא הופיעו במסמכי המכרז הרי שהמציע לא בחן את עלותם ואת רווחיותם ועל כן אין לחייב את הספק לספקם. מבוקש כי בגין כל שירות חדש ידרש הספק ליתן הצעת מחיר אשר תתקבל או תדחה על ידי המשרד לפי שיקול דעתו אבל מבלי לחייב את הספק ליתן השירות בהעדר הסכמת הספק.</p>	<p>117</p>	<p>10.4</p>	<p>הסכם</p>	<p>139</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>תשומת לב המציע כי הקנסות אינם בפרופורציה וחורגים מן המקובל, למשל טעות בהזנת נתונים (טעות אנוש) 500 ₪ קנס, עלול להגיע לסכומי עתק. בסעיף 5 - מבוקש לשנות ל - 6 ימי עסקים</p>	<p>129</p>	<p>19.6</p>	<p>הסכם</p>	<p>140</p>
<p>ראה הערת עורך מכרז י"א.. לגבי כתב ההתחייבות - אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>האם קיים נוהל זיהוי ליקויים? נבקש לקבל אחד כזה. מדובר בקנס לא מידתי ודורש בקרה מאד רצינית, עם חישובים ותהליך ארוך ומורכב, אשר יכול להגיע למאות אלפי שקלים. האם המשרד מתחייב לקחת אחריות על השבת הכספים כמו שכתוב בכתב</p>	<p>132</p>	<p>19.6.17</p>	<p>הסכם</p>	<p>141</p>

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיוור

### תחום מכרזים והתקשרויות



	ההתחייבות או שזה גם על הספק?				
אין שינוי במסמכי המכרז.	גם במידה ויש הליך אימות נתונים תקין לספק, קרוב לוודאי שיהיו מסמכים לא תקינים שלא יעלו עליהם. האם הכל אחריות של הספק? יכול להגיע לאלפי מקרים כאלה	132	19.6.18	הסכם	142
אין שינוי במסמכי המכרז.	מניסיון המובר בכמות לא מבוטלת של צילומים? האם ניתן לגבות עבור צילומים אלו תשלום מהפונים?	133	19.6.21	הסכם	143
אין שינוי במסמכי המכרז. עובד החברה נדרש לוודא קבלת מסמכים תקינים וקריאים.	מבוקש להבהיר כי הקנס לא יושת על הספק אם מסמכי המקור אינם בהירים או קריאים.	134	19.6.27	הסכם	144
"אין שינוי במסמכי המכרז. יודגש כי ככל שהכוונה לקנס מס' 25 בעמ' 134 הרי שמדובר ב"טעות בהזנת נתוני המבקש..."	מבוקש להבהיר כי הקנס לא יושת על הספק אם מקור הטעות הוא בדיווח הזכאי.	134	19.6.29	הסכם	145
אין שינוי במסמכי המכרז.	במקום "דיווח בזמן אמת" מבוקש לכתוב "תוקנה בזמן סביר".	137	19.6.43	נספח א	146
אין שינוי במסמכי המכרז.	לתשומת לב המשרד בלקיחת האומדן - כי הטיפול בכלל השירותים הנדרשים בסניפי קבלת הקהל ומוקד השירות מצריכים פרופיל כח אדם	143	1.1	נספח א	147

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



	איכותי וברמה גבוהה ביחס למוקדי שירות רגילים. שכן מדובר בבקשות ותהליכים מורכבים מאד וכן למול אוכלוסייה רגישה לעיתים.				
מערכת של הספק. בנוסף למשרד שמורה הזכות כאמור בסעיף 1.1.2.8 לנספח א' בפרק ג' (מפרט השירותים העיקריים) - בעמ' 144.	האם הטפסים הדיגיטליים יופעלו על מערכת של הספק או במערכת המשרד?	144	1.1.2.5	נספח א	148
כן.	מה פירוש הרשמה חזותית? האם בשיחת וידאו?	144	1.1.2.6	נספח א	149
ראו הערת עורך מכרז ב'. יודגש, כמפורט שם – כי הספק לא רשאי לבקש ממבקש סיוע לתרגם מסמך על חשבוננו.	במשך שנים הספק נשא בהוצאות תרגום אדירות, ללא קבלת תמורה. לעיתים עלויות התרגום עלו על גובה העמלה המשולמת לתיק. בנוסף הסעיף מטיל על הספקים חבות בלתי סבירה שאינה ניתנת להערכה בשלב זה. המדובר בשירות יקר שלא ניתן בשלב זה להעריך את היקפו [אלפי עמודים, עשרות אלפי עמודים, מאות אלפי עמודים...]. אשר על כן מבוקש לאשר כי מסמך בשפה הערבית יתקבל כלשונו וכי מסמכים בשפה הרוסית או בשפות אחרות יתורגמו על ידי המבקש ועל חשבוננו.	147	1.1.2.34	נספח א	150

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>"תקופת ההקפאה" כהגדרתה במכרז תחול על לקוחות של סיוע בשכר דירה כפי המפורט בעמ' 215 בסעיף 18.2 לנספח א' לפרק ג' (מפרט השירותים העיקריים). לעניין זה יובהר כי כללים אלה של "תקופת ההקפאה" יחולו על כל לקוחות סיוע בשכר דירה גם אם קיימת להם זכאות מקבילה/בקשה מקבילה לזכאות לתכנית סיוע אחרת. כלומר, לשם הדוגמה ובתשובה לשאלה: תקופת ההקפאה לא תחול גם על הרשמות של דירה בהנחה, אלא אם אותו נרשם נופל בגדר הגדרת "לקוח" של סיוע בשכר דירה (לפי ההגדרה בסעיף 5.4.1 לפרק א' למסמכי המכרז) – שאז, יחול עליו סעיף 18.2 האמור.</p>	<p>בתקופת ההקפאה מצוין כי לא ניתן לשייך לקוחות בחצי השנה הראשונה. האם תקופת ההקפאה תחול גם על ההרשמות של דירה בהנחה?</p>	148	1.2.7	נספח א	151
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>הדרישה אינה סבירה ועלול להשתמע ממנה כי המשרד ידרוש הרחבת שעות הפעילות אף אם אחוז התעסוקה של הנציגים הוא נמוך בשל העדר פניות. במצב זה עלולות הוצאות המוקד לעלות על הכנסותיו ולהביא את הספק להפסד. כנ"ל לגבי סעיפי קבלת קהל</p>	151	2.3.3	נספח א	152
<p>ראו הערת עורך מכרז י"ב.</p>	<p>הגדרת סניף ניח - מבנה קבוע המאוייש ע"י לפחות שני נציגי שירות הפועלים במקביל, בעמ' 183 מגדירים שכל סניף לכל הפחות מצריך מנהל 3 אנשי צוות מהם הנכון?</p>	158	3.1	נספח א	153
<p>ראו נספח א' מפרט השירותים - "שירותים עיקריים" רשימת נהלים ונספח 4 מדריך למשתמש (עמוד 227).</p>	<p>מבוקש לקבל נוהל עדכני של הוראות הפעלת השירות שיהווה בסיס לתכנון, בנייה והעברת ההכשרות</p>	173	7.3.1.2	נספח א	154

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיוור

### תחום מכרזים והתקשרויות



מבוקש לקבל דוגמה לתיק נהלים אותו נדרש הספק להכין	177	11	נספח א	155	מדובר בנהלים תפעוליים של הספק.
אנו מבינים כי במועד הגשת ההצעות אין צורך בהכנת פרוגרמה אלא רק לאחר הזכייה. האם נכון?	178	13.1.2	נספח א	156	נכון.
לתשומת לב המזמין שכמות כח האדם הנדרשת אינה תואמת את דרישות תפוקות שירותי המכרז. מבוקש לאפשר לספק להפעיל שיקול דעת לגבי כמות כח האדם בסניפים תוך עמידה בכל דרישות ויעדי המכרז. ככל שלא יתקבל השינוי המבוקש מדובר בהגדלה משמעותית ללא צורך, של כמות כ"א (עיקר הוצאות הספק) שתיקר משמעותית את ההוצאה. יש לקחת בחשבון בתמחור האומדן או לאפשר גמישות.	183	13.3.1.1	נספח א	157	ראו הערת עורך מכרז י"ב.
האם נדרשים שני נציגים בכל סניף נייד? לדוגמא בקצרים ע"פ נספח 1 א' רק 60 זכאים מימשו את הסיוע. האם ניתן להחריג סניפים מסויימים? לאפשר הפעלת שיקול דעת של הספק למול התחייבות לעמידה ב - SLA	184	13.3.2.4	נספח א	158	אין שינוי במסמכי המכרז.

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיוור

### תחום מכרזים והתקשרויות



159	נספח א	15.12	191	כמה כרטיסים חכמים ידרשו?	להלן הבהרה לסעיף 15.12 במפרט השירותים העיקריים בעמ' 191: בדרישת הכרטיסים החכמים - כל עובד ידרש לכרטיס חכם כתנאי לכניסה למערכת (הן במוקד הטלפוני, הן במערך המשרד האחורי והן בסניפים).
160	נספח א	16.1	192	על פי הסעיף הספק נדרש לבצע פיתוחים על גבי המערכת לפי דרישת המשרד. כמה שעות פיתוח צפויות בשנה? מה התמורה עבור שעת שו"ש?	להלן הבהרה ותוספת למסמכי המכרז: בנספח א' לפרק ג' (בעמ' 192) – תחת סעיף 16.1 לאחר המילים "שעות פיתוח יהיו תחת שו"ש (שיפורים ושינויים) תתווסף הפסקה הבאה: "ככל שיידרש פיתוח על ידי הספק תשולם לו תמורה כדלקמן: תעריף שעתי לשעת פיתוח ייקבע על פי תעריף חשכ"ל למפתח. זאת, כאשר לצורך ההסכם תוגדר שורה של 500 שעות בתעריף הקיים למפתח."
161	נספח א	16.2	193	עלות הקמתה של תשתית כספות אינה מבבטלת. מבוקש כי עלות זו לא תושת על הספק אלא תשולם לספק גב אל גב בהתאם לעלות בפועל.	עלות הקמת תשתית כספות היא באחריות הספק ועל חשבוננו.
162	נספח ד	16.3	193	מערכת ה-CRM נדרשת הן לסניפים והן לבק אופיס. האם נכון?	נכון. ראו תחילת סעיף 16.3 לנספח א' לשירותים העיקריים (מפרט השירותים העיקריים) בעמ' 193: "מערכת ב-CRM תשמש ככלי ראשי לתיעוד כלל פעילות השירות למבקשי הסיוע הן בסניפים הן במשרד האחורי והן במוקד השירות..."
163		2.4	232	במקום "שנה קלנדארית" מבוקש לכתוב "אחת לרבעון".	ראה הערת עורך מכרז ח'.

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>כאשר קיימת זכאות פעילה ומתבצעת הפשרה הספק לא יהיה זכאי לעמלה נוספת. לגבי המקרה הנוסף שצוין בשאלה, ראה הערת עורך מכרז ו'.</p>	<p>ישנם מקרים בהם זכאות פעילה נעצרת מסיבות שונות ולאחר "הפשרתה" היא מחושבת כזכאות עם תוקף חדש לגמרי הספק אינו זכאי לעמלה מסיבה "לא חל שינוי בזכאות" אך זה יעשה במכרז החדש? מקרה נוסף הוא טיפול בתיק כאשר תוך כדי תקופת הזכאות מחושבת זכאות אחרת לאותו פונה עק שינויים בנתונים אישיים/הכנסות - האם ספק יהיה זכאי לתשלום עמלה, לאיזה תקופה תחודש הזכאות החדשה?</p>		<p>כללי</p>	<p>נספח ג' לפרק ד' (שירותים משניים)</p>	<p>164</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>תשומת לב המשרד כי כיום קיימות תקלות שונות בשיטת חישוב עמלות. ככל שהעמלה תשלום פעם ב- 12 חודשים יתכן ולא תהיה חפיפה בין מועד חידוש זכאות למועד חישוב העמלה</p>		<p>כללי</p>		<p>165</p>

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

תחום מכרזים והתקשרויות



ראו הערת עורך מכרז י"ט.	נבקש לדחות את מועד ההגשה הקבוע ליום 17.10.2023 עד השעה 24:00 (נציין כי באתר המועד נקבע עד השעה 12:00) וזאת בשל ימי עבודה מועטים בשל חגי תשרי ועל מנת ללמוד את תשובות ההבהרה שיתקבלו.	20	3.1.1	פרק א'	166
-------------------------	--	----	-------	--------	-----

## משרד הבינוי והשיכון

### מינהל לסיוע בדיור

#### תחום מכרזים והתקשרויות

167	חלוקת היקף הפעילות והלקוחות של תכניות הסיוע האחרות (שאינן סיוע בשכר דירה) – תיעשה כך שכל הספקים יקבלו בכל אחת מהתכניות מספר לקוחות שווה, ככל הניתן (סעיף 5.5.4 לפרק א' בעמ' 41). זאת, תוך שלמזמין שיקול דעת בלעדי בביצוע החלוקה (סעיף 5.5.5 לפרק א' בעמ' 41). עוד הובהר כי מבלי לגרוע מכלליות האמור - המשרד יתחשב בשיקולים שונים בעת החלוקה, ביניהם: שיקולי יעילות ושיקולים גאוגרפיים (בסעיף 5.5.5 לפרק א'). בעת החלוקה השווה, תינתן קדימות, בין היתר, לחלוקה של "לקוחות אחרים" שזכאים גם לסיוע בשכר דירה – תוך שיוכס לסניף אליו הם משוייכים לקבלת שירות כחלק מזכאותם לסיוע משכר דירה. אולם, קדימות זו תינתן ככל הניתן ובכפוף לנסיבות האפשריות. בהקשר זה נפנה לנתונים לגבי בקשות שהוגשו במהלך שנת 2022 במסלולי הסיוע השונים (ראו נספח מס' 4).	41	5.5.4	חלוקת היקף הפעילות והלקוחות של תכניות הסיוע האחרות (שאינן סיוע בשכר דירה)
168	מערכת DLP אינה נדרשת אך המשרד דורש להתקין ביישום בקרות קלט פלט, מערכת להלבנת קבצים CDR – Content Disarm and Reconstruction	96	6.6.3	נספח מס' 6 - התקשרות עם ספק מחזיק מאגר מידע
169	אין שינוי במסמכי המכרז. ראו הערת עורך מכרז י'. כמו כן, ראו סעיף 2.11.3 לפרק ג' (הסכם השירותים העיקריים).	103	2.11	פרק ג' הסכם התקשרות שירותים עיקריים
170	ראו מענה לשאלה 127.	112	10.2.3.2	פרק ג' הסכם התקשרות שירותים עיקריים

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



171	פרק ג' הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	10.2.6.1	113	נבקש הבהרה האם תשלום עמלה בגין בקשה שנדחתה במסלול סיוע לשכ"ד אך לאחר מכן אושרה במתווה של דיור ציבורי.	ראו סעיף 10.2.6.1 לפרק ג' הסכם השירותים העיקריים.
172	פרק ג' הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	10.2.4.2	113	נבקש לדעת כיצד תשלום העמלה על ביצוע הארכת זכאות במקרה שחודשה תעודת זכאות, עקב מקרים כגון הארכה אוטומטית או עקב תוספת סיוע ממשרד הבריאות? כמו כן, מהו המועד שבו יקבל הספק תשלום בגין חידוש הזכאויות, לדוגמה: הספק עתיד לקבל 1/1/24 תשלום שווה ערך של 50% מגובה ההצעה עבור תעודה מתמשכת, אך נניח שבתאריך 1/11/24 הוארכה לו הזכאות אוטומטית בעקבות עדכון סיוע, כיצד תחושב העמלה?	ראה הערת עורך מכרז ו'.
173	פרק ג' הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	10.3.3	114	מה נדרש הספק לבצע בפועל בעת בקשה לביצוע פעולות אשר מתבצעות "מרחוק" דרך האזור הממשלתי ללא הגעה פיזית לסניף?	הספק יקבל חיווי על קליטת הבקשה וידרש לטפל בה בהתאם לנהלים.
174	פרק ג' הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	10.3.3	114	ככל וכן נדרשים לבצע פעולה כפי שנשאל בשאלה לעיל היא חיובית והספק ידרש לבצע פעולות, מדוע	אין שינוי במסמכי המכרז. עם זאת, יודגש כי התשלום שלא ייגבה על-ידי הספק הינו "דמי הטיפול", דהיינו – התשלום מהלקוח. יתר כללי התמורה, כמפורט בהסכם, יחולו, לרבות האמור לגבי כללי התמורה והתשלום על-ידי המשרד (העמלה).

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיוור

### תחום מכרזים והתקשרויות



	לא ניתן לגבות על כך תשלום?				
ראו סעיף 16.16 לנספח א' לפרק ג' (הסכם השירותיים העיקריים) שכותרתו "טיפול בתשלומים ("דמי טיפול") של מבקשי הסיוע" בעמוד 204.	נבקש לדעת באילו מקרים מבקש הסיוע ישלם דרך האתר הממשלתי?	114	10.3.5	פרק ג' הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	175
ראו סעיף 16.16 לנספח א' לפרק ג' (הסכם השירותיים העיקריים) שכותרתו "טיפול בתשלומים ("דמי טיפול") של מבקשי הסיוע" בעמוד 204.	האם נוכל לגבות תשלום ממבקש הסיוע באמצעים שאינם דרך האתר הממשלתי?	114	10.3.5	פרק ג' הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	176
אין שינוי במסמכי המכרז	נבקש לקבוע כי ככל והלקוח ישלם באמצעות שירות התשלומים הממשלתי, הקבלה תונפק באופן אוטומטי באמצעות שירות זה.	114	10.3.5	תמורה	177
ראו סעיף 16.16 לנספח א' לפרק ג' (הסכם השירותיים העיקריים) שכותרתו "טיפול בתשלומים ("דמי טיפול") של מבקשי הסיוע" בעמוד 204.	נבקש לייצר אופציה לעדכון תשלום במזומן.	114	10.3.5	תמורה	178
מקובל.	נבקש לקבל דוחות בגין תשלום דמי טיפול שבוצעו דרך שרת התשלומים הממשלתי.	114	10.3.5	תמורה	179

## משרד הבינוי והשיכון

### מינהל לסיוע בדיור

#### תחום מכרזים והתקשרויות

180	פרק ג' הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	10.4	115	נבקש להבהיר את המפורט בסעיפים 10.4 שכן קיימת סתירה בין הוראות הסעיפים, לפיהן לא תבוצע גביית תשלום, לבין המפורט בסעיף 10.3.5 לפיו התשלום יבוצע דרך אתר התשלומים המשלתי באזור האישי.	אין סתירה. סעיף 10.3.5 מבהיר את אופן תשלום דמי הטיפול על-ידי הלקוח – באמצעות הפלטפורמה של "שרת התשלומים הממשלתי". סעיף 10.4 מפרט את מועד התשלום ותנאי התשלום על ידי הלקוח ומבהיר כי בהגשת בקשות המוגשות "באזור האישי הממשלתי" – פלטפורמה של הגשה מקוונת – לא ישולמו דמי הטיפול על ידי הלקוח (הכול בהתאם למפורט במסמכי המכרז).
181	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	13.1	120	שורה 1 - לאחר המילים "הספק יישא באחריות", יצוין: "על פי דין כלפי המזמין".	אין שינוי במסמכי המכרז.
182	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	13.2	120	שורה 3 - במקום המילה "ושהאחריות" יצוין "או נזק שהאחריות". לחלופין יובהר כי המזמין ישא בנזק שבאחריותו על פי הדין.	אין שינוי במסמכי המכרז.
183	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	13.5	120	יצוין ברישא: "השיפוי כאמור בסעיף 13.4 יהיה כפוף לתנאים שלהלן: אחריות הספק על פי הדין...".	אין שינוי במסמכי המכרז.
184	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	14.1.2.6	122	ימחק. על איזה רכוש מדובר? הדרישה אינה רלוונטית להתקשרות ולא ניתנת ליישום.	אין שינוי במסמכי המכרז. יובהר כי הספק מקבל מהמשרד מערכות מיחשוב לצורך מתן השירותים.
185	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	14.1.2.7	122	ימחק. על איזה רכוש מדובר? הדרישה אינה רלוונטית להתקשרות ולא ניתנת ליישום.	אין שינוי במסמכי המכרז. יובהר כי הספק מקבל מהמשרד מערכות מיחשוב לצורך מתן השירותים.

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיוור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>הכוונה לסעיף 14.1. בהתאם, להלן הבהרה ותיקון לסעיף 14 "ביטוח" בהסכם ההתקשרות לשירותים העיקריים בסעיף 14.4 בעמ' 123 בשורה 6 לסעיף זה: במקום "על פי הוראות סעיף א' לעיל" יובא: "על פי הוראות סעיף 14.1 לעיל".</p>	<p>שורה 6 - נבקש הבהרה היכן כתוב סעיף א' אליו קיימת הפניה?</p>	124	14.4	פרק ג' – הסכם התקשרות שירותים עיקריים	186
<p>מדובר בשירות אופציונלי עתידי. ככל שיופעל – רלוונטית לעניין זה ההערה המודגשת בסוף סעיף 10.4 לפרק ג' (הסכם השירותים העיקריים) בעמ' 117, לפיו "היה והמזמין יקבע מסלולי סיוע נוספים, המזמין רשאי לקבוע על פי שיקול דעתו הבלעדי שהספק יבצע את השירותים הנדרשים לצורך הטיפול הקשור למסלולים אלה. בהתאם, המזמין יקבע, על פי שיקול דעתו הבלעדי, את התשלומים שישולמו בגין שירותים אלה (דמי הטיפול של הלקוח ועמלת המשרד) בהתאם לתשלומים המשולמים לשירותים הקיימים הדומים ביותר במהותם".</p>	<p>נבקש להבהיר מה העמלה שתשלום בגין השירותים המפורטים בסעיף ט' מה העמלה שתשלום ע"י המשרד והאם יגבו דמי טיפול מהלקוח?</p>	145	1.1.1	נספח א' מפרט השירותים - שירותים עיקריים	187
<p>מדובר בשירות אופציונלי עתידי. ככל שיופעל – רלוונטית לעניין זה ההערה המודגשת בסוף סעיף 10.4 לפרק ג' (הסכם השירותים העיקריים) בעמ' 117, לפיו "היה והמזמין יקבע מסלולי סיוע נוספים, המזמין רשאי לקבוע על פי שיקול דעתו הבלעדי שהספק יבצע את השירותים הנדרשים לצורך הטיפול הקשור למסלולים אלה. בהתאם, המזמין יקבע, על פי שיקול דעתו הבלעדי, את התשלומים שישולמו בגין שירותים אלה (דמי הטיפול של הלקוח ועמלת המשרד) בהתאם לתשלומים המשולמים לשירותים הקיימים הדומים ביותר במהותם".</p>	<p>נבקש להבהיר מה העמלה שתשלום בגין השירותים המפורטים בסעיף י' מה העמלה שתשלום ע"י המשרד והאם יגבו דמי טיפול מהלקוח?</p>	145	1.1.1	נספח א' מפרט השירותים - שירותים עיקריים	188
<p>הסרטונים אמורים להמחיש את התהליך הנוגע לביצוע שירותי הרשמה ומימוש סיוע. לא קיים למשרד פורמט ליצירת הסרטון או דרישות מיוחדות. דוגמא אפשרית לסרטון הובאה בכנס הספקים וצורפה לפרוטוקול כנס הספקים שנמצא באתר מנהל הרכש.</p>	<p>מה סרטוני ההדרכה צריכים לכלול, האם יש פורמט ליצירת סרטון או דרישות מיוחדות?</p>	145	1.1.2.7	נספח א' מפרט השירותים - שירותים עיקריים	189

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיוור

### תחום מכרזים והתקשרויות



190	נספח א' מפרט השירותים- "שירותים עיקריים"	1.1.2.5	145	האם ניתן להתבסס על תצהיר (הצהרה בדבר קיום חוזה) ללקוח שכבר זכאי לסיוע בשכר דירה?	זו ההנחיה שבתוקף. למשרד שמורה הזכות לשנות הנחייה זו ולדרוש המצאת חוזה.
191	נספח א' מפרט השירותים- "שירותים עיקריים"	1.1.2.19	146	כיצד יתבצע זיהוי לקוחות שאין ברשותם אמצעי אלקטרוני לקבלת התשובות?	אם הכוונה לשליחת הודעות לפונים שאין באמצעותם אמצעי אלקטרוני כמו דוא"ל ומסרון - במערכת הסיוע יפותח דו"ח ייעודי שישלח לספק על בסיס יומי על לקוחות שהגישו בקשה והתקבלה תוצאה זכאות/אי זכאות שאין באמצעותם דרכי התקשרות במייל או במסרון. את המכתבים הספקים ידפיסו מהמערכת וישלחו בדואר ישראל למבקשי הסיוע הכול בהתאם למפורט בסעיף 1.1.2.19 בעמ' 145.
192	נספח א' מפרט השירותים- "שירותים עיקריים"	1.1.2.15	146	נבקש כי הסעיף יעודכן באופן הבא: "כל עדכון חשבון בנק יעבור אימות מול מערכת מס"ב, במידה ויעלו קשיים בהפעלת המערכת יוגדר מנהל מקצועי שיאשר כל הקלדה של פרטי חשבון הבנק"	ראו עדכון להלן: להלן תוספת לסעיף 1.1.2.15 בנספח א' לפרק ג' (הסכם השירותים העיקריים), בעמ' 145: להלן תיקון לחלק המודגש בסוף הסעיף (תוספת באדום): <b>"ביצוע פעולה של אישור חשבון בנק ייעשה באמצעים ממוחשבים ככל הניתן. ככל שאינה אפשרית מנסיבות שונות (למשל מנסיבות הקשורות בבנקים או כשחשבון הבנק הינו של המשכיר) - ביצוע פעולה זו יהיה כפוף לטיפול ולאישור שני עובדים מוסמכים אחד לשם קליטה והזנה והשני מנהל מקצועי או מי מטעמו לאישור."</b>
193	נספח א' מפרט השירותים- "שירותים עיקריים"	1.1.2.19	146	האם קיימים דוחות שממפים לקוחות ללא טלפון או מייל ?	כן. כמו כן ראו מענה לשאלה 191.
194	נספח א' מפרט השירותים- "שירותים עיקריים"	1.1.2.34	148	נבקש לעדכן את הסעיף ולהסיר את ההגבלה של תרגום על ידי עובדי הספק, כך שספיק כי עובד הנותן שירות בשפה הרלוונטית יאשר את תוכנו של המסמך,	ראו הערת עורך מכרז ב'.

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



	ונכונותו, ללא צורך בתרגום ע"י גורם מקצועי חיצוני.				
195	נספח א' מפרט השירותים-עיקריים	2.1.4	149	נבקש הבהרה והסבר למה הכוונה שעל הספק לאפשר רישום דרך מערכת הזדהות ממשלתית? מדובר במערכת ממשלתית שלא באחריות הספק.	על הספק להכיר ערוץ זה, להנגיש אותו באתר החברה ולתת מידע על מערכת ההזדהות הממשלתית לפונים למוקד השירות. כפי שהובהר בסעיף 2.1.4 למפרט השירותים העיקריים (נספח א' לפרק ג'): "על הספקים להיות ערוכים להוספת ערוץ זה" (ההדגשות הוספו).
196	נספח א' מפרט השירותים-עיקריים	2.1.4	149	נבקש לקבל הבהרה מה הערכות הנדרשת מהספק לצורך הוספת ערוץ של אזור אישי?	ככלל המשרד שואף להרחיב את אפשרויות המבקש לשרות דרך האזור האישי הממשלתי. בהתאם, על הספק להכיר ערוץ זה, להנגיש אותו באתר החברה ולתת מידע על מערכת ההזדהות הממשלתית לפונים למוקד השירות.
197	פרק ג' הסכם התקשרות שירותים עיקריים	2.4.2	152	נבקש כי הסעיף יעודכן כך שיושלם מענה לאחת מהשפות המוגדרות שאינה עברית עד 24 שעות מבקשת הלקוח עד לקבלת השירות.	אין שינוי במסמכי המכרז.
198	פרק ג' הסכם התקשרות שירותים עיקריים	2.7.5	154	נבקש להסיר מהטבלה את מדד משך השיחה הטלפונית, מאחר שמדדי התפעול הנמדדים (אחוז מענה, אחוז מענה עד 180 שניות) מעידים על רמת השירות ואיכותה, ועל כן זמן השיחה אינו פרמטר אשר מעיד על טיב השירות.	אין שינוי במסמכי המכרז.
199	סניפים דרישות כלליות	3.7.2	163	לצורך מתן שירות זה נדרש להפקת דוחות מתאימים	הדוחות בשלבי פיתוח ויהיה ניתן להפיק הדוחות המבוקשים ממערכת הסיוע.

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיוור

### תחום מכרזים והתקשרויות



	דרך מערכות סיוע בדיוור של המשרד				
200	סניפים דרישות כלליות	13.12.1	166	נבקש להגדיר תקופת זמן מינימאלית להיערכות של הרחבה וצמצום עמדות ומספר נציגים, לתקופה של לכל הפחות 14 ימי עבודה	אין שינוי במסמכי המכרז. למען ההבהרה ראו הערת עורך מכרז ט"ו לעניין תיקון טעות סופר של הסעיף נושא השאלה.
201	פרק ג' הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	5.2.3	170	נבקש לוודא כי יש יכולת להפקת דוחות ללקוחות אלו בהתאם לדרישה.	מקובל. קיימים דוחות במערכת לגבי לקוחות שנעצרה זכאותם.
202	נספח א' מפרט השירותים- "שירותים עיקריים", תשתית פיזית מוקד השירות והסניפים	13.1.3.6	180	נבקש להבהיר כי לא נדרשת הפרדה של הקפטריה/מטבחון/שירותים באתר, מידה והאתר ישמש ארגונים שונים.	להלן תיקון לסעיף 13.1.3.6 למפרט השירותים העיקריים (נספח א' לפרק ג') בעמ' 179: "במידה שבאתר ניתן שרות למספר ארגונים, על הספק ליצור מידור פנימי בין הארגונים. בהתאם לנסיבות ולשיקול דעת המשרד, המשרד ישקול לאשר היעדר הפרדה של הקפיטריה ו/או המטבחון ו/השירותים, על אף שהאתר משמש ארגונים שונים, וזאת ממילא בכפוף לעמידה ביתר הוראות המכרז והדין"

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיוור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>ראו עדכון להלן:  <b>להלן תיקון לסעיף 14.1.1.2.1 בנספח א' לפרק ג' (הסכם השירותים העיקריים), בעמ' 188:</b>  <b>להלן תיקון לסוף הסעיף – פס' זו להלן תחליף את שלושת השורות האחרונות בסעיף הנ"ל</b>  <b>"נציג הספק יזין את הנתונים למערכת הסיוע הכוללים את פרטי החוזה וחשבון הבנק של מבקש הסיוע אליו יועברו כספי הסיוע.</b>  <b>ביצוע פעולה של אישור חשבון בנק ייעשה באמצעים ממוחשבים ככל הניתן. ככל שאינה אפשרית מנסיבות שונות (למשל מנסיבות הקשורות בבנקים או כשחשבון הבנק הינו של המשכיר) – ביצוע פעולה זו יהיה כפוף לטיפול ולאישור שני עובדים מוסמכים אחד לשם קליטה והזנה והשני מנהל מקצועי או מי מטעמו לאישור. בסיום תהליך זה תיווצר מסגרת תשלומים."</b></p>	<p>נבקש כי הסעיף יעודכן באופן הבא: "כל עדכון חשבון בנק יעבור אימות מול מערכת מס"ב, במידה ויעלו קשיים בהפעלת המערכת יוגדר מנהל מקצועי שיאשר כל הקלדה של פרטי חשבון הבנק"</p>	189	14.1.1.2.1	תהליכי עבודה מפורטים ונלווים	203
<p>אין שינוי במסמכי המכרז. כמו כן, ראו מענה לשאלה מספר 159. יובהר, כי אין בכך (בדרישה של כרטיס חכם לכל עובד) לגרוע מהעובדה שמדובר במנגנון הזדהות חלופי כמפורט בסעיף 15.14 למפרט השירותים העיקריים.</p>	<p>מכיון שבאופן שוטף ההזדהות במערכת מתבצעת ע"י הרשמה לאיזור אישי ממשלתי, והשימוש בכרטיס הוא רק בעת תקלה באזור האישי הממשלתי שהינו באחריותו של המשרד, נבקש לקבוע כי הפקת הכרטיסים, ככל וידרש, תהיה על חשבון המשרד.</p>	192	15.14	מערכת מחשב- מערכות סיוע בדיוור	204

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

תחום מכרזים והתקשרויות



<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>עקב דרישת המכרז וההסכם לקבל גם לקוחות שלא באמצעות תור מראש, אנו מחוייבים לנהוג על פי הוראות הדין של "פטור מתור". כידוע, מרבית האוכלוסיה אשר מקבלת שירותי סיוע, נמנית על אוכלוסיית הפטורים מתור. מצב זה עלול לגרום לאי עמידה בזמן ההמתנה המוקצב של 40 דקות לקבלת שירות בסניף, ובכך עלול להיווצר מצב שעקב קבלת לקוחות פטורים מתור בשל הוראות הדין, יצוורו קנסות בגין אי עמידה בהוראות ההסכם. על כן, נבקש לבטל את הקנסות האמורים או לחלופין לאשר רק קבלת קהל אשר הזמין תור מראש.</p>	<p>203</p>	<p>16.5.7</p>	<p><b>מערכת לזימון וניהול תורים</b></p>	<p>205</p>
<p>תהיה אופציה.</p>	<p>נבקש לוודא כי קיימת אופציה להפיק דוחות של לקוחות שביצעו חידוש זכאות באופן מקוון, לצורך ביצוע של סיום טיפול וגביית תשלום.</p>	<p>206</p>	<p>17.1.5</p>	<p>השירותים הנדרשים לפרויקטים של דיור בר השגה</p>	<p>206</p>

## משרד הבינוי והשיכון

### מינהל לסיוע בדיור

#### תחום מכרזים והתקשרויות

<p>אין שינוי במסמכי המכרז. יש להציג אישור לעמידה בתקן במועד הגשת ההצעה. להלן תוספת והבהרה לסעיף 2.1.2 בפרק א' בעמ' 16: בסוף הסעיף יובא - "בכלל זאת, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, על הספק להציג העתק של תעודת ההסמכה לתקן אבטחת מידע ISO 27001". להלן תוספת והבהרה לסעיף 3.1.2 בפרק ב' בעמ' 58: בסוף הסעיף יובא - "בכלל זאת, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, על הספק להציג העתק של תעודת ההסמכה לתקן אבטחת מידע ISO 27001".</p>	<p>מדובר בתקן שאינו נדרש להוות תנאי סף מאחר שיש בקרות נוספות אשר תומכות במרבית סעיפי התקן. על כן נבקש להסיר תנאי זה ממסמכי המכרז. לחלופין, נבקש הבהרתכם האם הספק נדרש להציג אישור לתקן זה בשלב העמידה בתנאי המכרז, או שניתן להשלימו לאחר הזכייה.</p>	223	19.3.1	אבטחת מידע	207
<p>מקובל. ראו הערת עורך מכרז ח'.</p>	<p>נבקש כי הסעיף יעודכן כך שייקבע כי תדירות ההצמדה תהיה חודשית ולא לפי שנה קלנדרית.</p>	232	2.4	נספח ד' - לפרק ג' הסכם ההתקשרות כללי הצמדה לתמורה	208
<p>מאושר ראו הערת עורך מכרז ח'.</p>	<p>נבקש לשנות את חישוב ההצמדה כך שיבוצע אחת לחודש.</p>	232	3.2.2	נספח ד' - לפרק ג' הסכם ההתקשרות כללי הצמדה לתמורה	209
<p>מאושר. ראו הערת עורך מכרז ה'.</p>	<p>צד ג' - יש להסיר הרחבה 349. לא רלוונטי להתקשרות ולא ניתן ליישום.</p>	233	צד ג'	נספח ה' - אישור קיום ביטוחים	210
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>שורה 1 - לאחר המילים "הספק יישא באחריות", יצוין: "על פי דין כלפי המזמין".</p>	246	12.1	פרק ד' - הסכם התקשרות	211

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיוור

### תחום מכרזים והתקשרויות



				"שירותים משניים"	
אין שינוי במסמכי המכרז.	שורה 3 - במקום המילה "ושהאחריות" יצוין "או נזק שהאחריות". לחלופין יובהר כי המזמין ישא בנזק שבאחריותו על פי הדין.	246	12.2	פרק ד' – הסכם התקשרות "שירותים משניים"	212
אין שינוי במסמכי המכרז.	יצוין ברישא: "השיפוי כאמור בסעיף 13.4 יהיה כפוף לתנאים שלהלן: אחריות הספק על פי הדין,..."	247	12.5	פרק ד' – הסכם התקשרות "שירותים משניים"	213
אין שינוי במסמכי המכרז.	נהוג לבצע מדידה לחישוב קנסות בחלק יחסי מכלל הפעילות. נבקש לשנות את המדידה לפי החלק היחסי שבו יש חריגה אל מול כלל הפעילות, שכן לא נהוג לקנוס לפי מקרה בודד בלבד.	130-137	19.6	אמנת שירות ופיצויים מוסכמים	214
בסיפא של סעיף 13.3.1.14 בעמוד 183 תחת סעיף 13.3 סניפים נייחים וסניפים נייחים, יתווסף המשפט הבא: "המשרד יאפשר יומיים נוספים של היעדרות רציפה עבור נופש חברה בלבד, בתנאי שהוגש לפחות חודש מראש ואושר על ידי המשרד. בימים אלה הסניפים והמוקד לא יתנו שירות. בנוסף, הספק יחויב למסור הודעה מתאימה ללקוחות כלל הסניפים תוך השארת הודעה מוקלטת במוקדים אודות כך, לרבות תליית מודעה בסניפים על ההיעדרות, הכול בהתאם להנחיות המשרד שיועברו לספקים בעת הצורך".	במסגרת פעילויות יחודיות של הספק הזוכה יכולות להתבצע פעילויות יחודיות אשר דורשות היעדרות כגון: נופש חברה, ימי גיבוש, ועיון, השתלמויות וכו'. נבקש להגדיר את מספר הימים בהם המשרד יוכל לא לקבל קהל באותו היום וזאת בהודעה ואישור מראש.	שאלה כללית		שאלה כללית	215

## משרד הבינוי והשיכון

### מינהל לסיוע בדיור

#### תחום מכרזים והתקשרויות

<p>בהתאם למפורט במסמכי המכרז - על המציעים להגיש את חוברת ההצעה על נספחיה (עמ' 55-97 כולל) בהתאם להנחיות המפורטות בה.</p> <p>תשומת לב להנחיות הנוגעות לערבות הצעה דיגיטלית כפי שתוקנו לפיהן הערבות תוגש רק לאחר קבלת דרישה בדוא"ל מעורך המכרז (ראו הערת עורך מכרז ט').</p> <p>על כל העמודים בחוברת ההצעה יש לחתום חתימה פיזית של מורשה החתימה וחותרת החברה. את המסמכים הנדרש יש להגיש בתיבת ההגשה בלשונית שכותרתה "הצעת הספק".</p> <p>באשר לנספח 3 (בעמ' 54) – "טבלת ההעדפות" – זו לא נדרשת להגשה בשלב הגשת ההצעה. נספח 3 יוגש בשלב המפורט בסעיף 5.4. מבלי לגרוע מהאמור במכרז – הדברים מפורטים בפרט בסעיף 5.4.5.1 (בעמ' 38) אשר מבהיר כי "בשלב האמור לעיל", עם קבלת הודעה בדבר בחירה ממטעם המשרד - כל אחד מהמציעים יידרש למלא את הטבלה המצורפת כנספח 3. השלב האמור מתואר בסעיף 5.4.2 כך: "עם בחירת ההצעות הזוכות במכרז לאספקת השירותים העיקריים - טרם הוצאת הודעת זכייה סופית".</p>	<p>נבקש שיובהר כי אין צורך להגיש את כל חוברת המכרז, על המציע להגיש את נספח 3 בעמוד 54 וכן אתהנספחים החל מעמוד 55 לחוברת המכרז. וכן האם על עמודים אלו נדרשת חתימה פיזית?</p>	23	3.5.12.1	הגשת ההצעה	216
<p>ראו מענה לשאלה 216.</p>	<p>נבקש להבהיר האם יש להגיש את המסמכים שבעמוד 58-95 כעמודים סרוקים חתומים פיזית או שיש להגישם בדומה לנספחים. שכן אין באתר ההגשה תיבה מתאימה למסמכים אלו.</p>	58-59		הגשת ההצעה	217
<p>ראו מענה לשאלה מס' 216.</p>	<p>אילו מסמכים יש להגיש בתיבת ההגשה באתר תחת הכותרת "הצעת ספק"?</p>	כללי		הגשת ההצעה	218

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיוור

תחום מכרזים והתקשרויות



<p>ראו מענה לשאלה 216.</p>	<p>נבקש לדעת כיצד יש להגיש את נספח 3 שבעמוד 54 - "טבלת העדפות", שכן באתר ההגשה אין תיבה מתאימה למסמך זה</p>	<p>54</p>		<p>הגשת ההצעה</p>	<p>219</p>
<p>ראה מסמך הערת עורך מכרז ט'.</p>	<p>באתר ההגשה המקוון קיימת תיבת הגשת ערבות דיגיטלית בלבד. האם נדרשים לצרף לתיבה זו גם ערבות הצעה שאינה דיגיטלית (בנוסח הנדרש בנספח מס' 4- ערבות ההצעה) בנוסף להגשה הפיזית?</p>	<p>90</p>		<p>ערבות הצעה</p>	<p>220</p>
<p>יש להגיש בתיבת ההגשה בלשונית שכותרתה "מסמכי המכרז". יודגש כי פרוטוקול כנס המציעים ואף אישור המענה לשאלות הבהרה יוגשו לאחר חתימה פיזית של מורשה החתימה וחותרת החברה על כל דף במסמכים אלה. פרוטוקולים אלה הופכים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.</p>	<p>כיצד יש לצרף את פרוטוקול כנס המציעים לאתר ההגשה, שכן אין תיבה מתאימה לכך באתר.</p>	<p>כללי</p>		<p>פרוטוקול כנס מציעים</p>	<p>221</p>

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>בשינוי לאמור במכרז אין להגיש ערבות כחלק מההצעה אלא רק לאחר קבלת דרישה מדואר אלקטרוני מעורך המכרז המאשרת את הגשת ההצעה, ומפרטת את קוד הערבות ותוקף הערבות הנדרשים. הערבות תהיה דיגיטלית ותונפק ממנפיק ערבות מורשה בהתאם לנוסח המופיע כנספח "תדפיס ערבות דיגיטלית" להוראת תכ"מ 733 וע"פ ההוראות המפורטות בהוראה. בנוסף ראו הערת עורך מכרז ט.</p>	<p>נראה כי אין התאמה בין מספרי הנספחים בחוברת ההצעה לבין תיבות ההגשה באתר ההצעה - לדוגמה בעמוד 86 מפורטת טבלת רשימת נספחים בו מופיעה הערבות כנספח 4 ואילו באתר מסומן הערבות כמסמך מס' 1. אנא הבהרתכם.</p>	<p>כללי</p>	<p>7</p>	<p>רשימת נספחים שיש לצרף להצעה</p>	<p>222</p>
<p>ראו הערת עורך מכרז י"ד.</p>	<p>בסעיף זה נדרש המציע למלא טבלת נסיון של "מנהל הפרויקט" בעמוד 67, אולם שוב בעמוד 69 נדרש שוב למלא פרטי "מנהל הפרויקט", בעוד שסעיף זה עוסק בנסיון "המנהל המקצועי" ומיד לאחר מכן קיימת טבלה של נסיון המנהל המקצועי. האם הטבלה שבעמוד 69 המתייחסת למהל הפרויקט מיותרת?</p>	<p>66-70</p>	<p>3.2.3</p>	<p>חוברת ההצעה</p>	<p>223</p>
<p>בהתאם להנחיה פנימית של המשרד, קיימים תנאים ברורים למתן מכתבי המלצה על ידי עובדי המשרד. ביניהם: "הדרג המוסמך ליתן מכתב יהיה מנהלי מחוזות, סגני מנהלי מחוזות, מנהלי אגפים...". ניתן לפנות בבקשה למכתב המלצה לצורך מכרז זה - לכתובת המכרז המצויה במסמכי המכרז והבקשה תועבר לטיפול הגורם הרלוונטי באגף. למען הנוחות, להלן כתובת דוא"ל של המזמין: moch.gov.il@104-2023</p>	<p>ככל והמציע סיפק למשב"ש בתחום הסיוע שירותים בעבר, והוא מעוניין להציגו כממליץ במכרז עבור המנהל המקצועי, נבקש לדעת מי הגורם שיכול לשמש כממליץ.</p>	<p>69-70 לדגומה</p>	<p>3.2.3.2 לדגומה סעיף</p>	<p>חוברת ההצעה</p>	<p>224</p>

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



225	חוברת ההצעה	3.2.3.2 לדגומה סעיף	69-70 לדגומה	ככל והטבלה שבעמוד 69 נדרשת להגשה, נבקש הבהרה גם לעניין הממליץ מטעם משב"ש בתחום הסיוע עבור מנהל הפרויקט.	ראו הערת עורך מכרז י"ד.
226	חוברת ההצעה	4.4.2	28	נבקש לדעת מי איש הקשר מטעם משב"ש בתחום הסיוע שיש לציין במסמכי המכרז בהצעה, שכן הדבר נדרש מהמזיע במסגרת סעיף 4.4.2 בעמוד 28 תחת סעיף 4 לטבלה.	במקרה בו אחד מהלקוחות הינו המזמין – אין צורך לציין איש קשר.
227	פרק א' – הליך המכרז	2.2.1	18	החברה הינה חברה גדולה בעלת יכולות וניסיון בשירותים הנדרשים במכרז זה, נבקש להוסיף לסעיף א' את תחום החינוך כדי לאפשר הגשה לספקים נוספים. כאמור, הנוסח הנוכחי מעניק יתרון משמעותי לחברות אשר מבצעות כיום את הפרויקט וללא מתן הזדמנות שווה לחברות בעלות ניסיון רב בשירותים המבוקשים.	אין שינוי במסמכי המכרז. עם זאת, תשומת להערת עורך מכרז א' הנוגעת לשינוי תנאי הסף שבסעיף 2.2.1 (א). וממילא, לא ניתן להשיב לשאלה ללא בחינת כלל מסמכי ההצעה שכן תנאי הסף הנוגע ל"אופי השירותים" (סעיף 2.2.1 לפרק א', בעמ' 18) כולל שלושה תנאים מצטברים והשאלה נוגעת רק לאחד מהם. לכן, עמידת המציעים בתנאי סף זה תיבחן בהתאם לכלל המסמכים שיוגשו.
228	פרק א'- הליך המכרז	3.3.7	27	לאור מורכבות המכרז, נבקש מועד נוסף לשאלות הבהרה לאחר קבלת התשובות.	מאושר, יתווסף סבב שאלות הבהרה נוספות. ראו הערת עורך מכרז י"ט.

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>ראו נספח מס' 4 למסמך זה אשר מציג נתונים לגבי מספר בקשות שהוגשו במהלך שנת 2022 במסלולי הסיוע השונים.</p> <p>בנוסף, ראו הנתונים הנוגעים לבקשות המועברות לוועדות חריגים, כפי שהובאו במענה לשאלות 6-7 לעיל.</p>	<p>מה היקף הפונים בשנים אלו שקיבלו החלטות חיוביות.</p>	52	נספח 1-ב' - טבלה	פרק א'- הליך המכרז	229
				נספח 1-ב' - היקף קבלת קהל בסניפים	230
<p>כן. ראו מענה לשאלה 216</p>	<p>נבקש לוודא שמילוי הטבלה הינו לאחר זכיה ולא בשלב ההגשה.</p>	54	נספח 3-כללי	פרק א'- הליך המכרז	231
				נספח 3- טבלת העדפות בהתאם לסעיף 5.4 בפרק א' למכרז	232
<p>ראו הערת עורך מכרז י"ד.</p>	<p>חלה טעות ובסעיף זה יש את טבלה למנהל הפרויקט וטבלה למנהל המקצועי, נבקש להסיר את הטבלה של מנהל הפרויקט, הקיימת כבר בסעיף 3.2.3.1</p>	69	3.2.3.2	פרק ב'- חוברת ההצעה	233

## משרד הבינוי והשיכון

### מינהל לסיוע בדיור

#### תחום מכרזים והתקשרויות

<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p> <p>תשומת לב כי סעיף 4.4 בפרק ב' (עמ' 79) עניינו ב"שביעות רצון לקוחות" – פרמטר של תנאי האיכות (המפורט בטבלה בסעיף 4.2.2 בשורה 4 לפרק א' למסמכי המכרז בעמ' 28).</p> <p>סעיף 2.2.1 אכן הינו תנאי סף כשלעצמו "אופי השירותים". אולם, גם סעיפים אחרים מפנים אליו בהתאם לרלוונטיות הדברים, כמו סעיף שביעות הרצון כאמור לעיל.</p>	<p>חלה טעות סופר ונדרש לשים לקוחות בהתאם לסעיף 2.2.1 בתנאי הסף. בסעיף 2.2.1 אין דרישה למינימום מספר לקוחות. שהרי התנאי הינו לניסיון הנדרש ולא למספר לקוחות. ככל הנראה הכוונה ללקוחות עבור כלל תנאי הסף בסעיף 2.2 עבור המציע (סעיפים 2.2.1-2.2.2). נבקש לתקן טעות זו ושההפניה הינה לסעיפים 2.2.1-2.2.2 או לחילופין לא לחייב 3 לקוחות לפחות.</p>	79	4.4	פרק ב'- חוברת ההצעה	234
<p>לא תשולם עמלה בגין לקוחות שיפנו בבקשה לסיוע ולא ימצאו זכאים לכך.</p> <p>ראו סעיף 10.2.5 לפרק ג' (הסכם השירותים העיקריים), בעמ' 112: "מודגש בזאת כי יתכנו לקוחות שיפנו בבקשה לסיוע ולא ימצאו זכאים לכך. בגינם לא תשולם עמלה על ידי המשרד, אלא רק תשלום על ידי הלקוח עבור פתיחת הבקשה (בכפוף להבהרות בטבלה שלהלן ולסעיף שעניינו בתשלום על-ידי מבקש הסיוע)".</p>	<p>נבקש לקבל הבהרה, מה העמלה שתשלום לבקשה המטופלת במלואה וההחלטה אינה חיובית.</p>	86	נספח מס' 1 טבלה	פרק ב'- חוברת ההצעה	235
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>נבקש להוסיף בשורת הנדון את שם ומספר המכרז: "מכרז-2023104 להפעלת שירותי הרשמה וטיפול בבקשות לקבלת סיוע בדיור - אישור רואה חשבון על היעדר הערת "עסק חי" בדוחות הכספיים"</p>	90	נספח מס' 5- אישור רואה חשבון אודות עסק חי	פרק ב'- חוברת ההצעה	236

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>כ.נ. ראו בהקשר זה גם סעיף 5.8 לפרק א' בעמ' 43 שם מפורטות "פעולות לביצוע על ידי הזוכה" (בפרט סעיף 5.8.5 שם).</p>	<p>נבקש לוודא כי החתימה על נספח זה הינו לזוכים לאחר זכיה ולא בעת ההגשה.</p>	<p>91</p>	<p>נספח מס' 6</p>	<p>פרק ב'- חוברת ההצעה נספח מס' 6- התקשרות עם ספק מחזיק מאגר מידע</p>	<p>237</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>נבקש להבהיר כי חובת הסודיות לא תחול על מידע אשר הינו נחלת הכלל או שיהפוך לנחלת הכלל שלא עקב מעשה או מחדל הספק, על מידע שהיה ברשות הספק מאת צד ג' שלא עקב הפרת חובת הסודיות, על מידע שהיה ברשות הספק טרם מסירתו ע"י המזמין, מידע שפותח עצמאית ללא שימוש במידע וכן מידע שגילויו נדרש עפ"י דין ו/או רשות מוסמכת.</p>	<p>92</p>	<p>נספח מס' 6</p>	<p>פרק ב'- חוברת ההצעה נספח מס' 6- התקשרות עם ספק מחזיק מאגר מידע</p>	<p>238</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>נבקש להבהיר כי חובת הסודיות לא תחול על מידע אשר הינו נחלת הכלל או שיהפוך לנחלת הכלל שלא עקב מעשה או מחדל הספק, על מידע שהיה ברשות הספק מאת צד ג' שלא עקב הפרת חובת הסודיות, על מידע שהיה ברשות הספק טרם מסירתו ע"י המזמין, מידע שפותח עצמאית ללא שימוש במידע</p>	<p>105</p>	<p>4</p>	<p>פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"</p>	<p>239</p>

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



	וכן מידע שגילוי נדרש עפ"י דין ו/או רשות מוסמכת.				
240	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	10.3.5	113	נבקש לקבל הבהרה כיצד הספק יקבל את התשלום עבור דמי טיפול ישירות משרת התשלומים.	שרת התשלומים סולק ישר לחשבון הספק.
241	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	10.3.5	113	האם התשלום עבור דמי טיפול הינו אך ורק דרך שרת התשלומים הממשלתי?	ראו סעיף 16.16 לנספח א' לפרק ג' (הסכם השירותים העיקריים) שכותרתו "טיפול בתשלומים ("דמי טיפול") של מבקשי הסיוע" בעמוד 204.
242	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	10.3.6	113	במידה והזכאות אינה מתקבלת, האם עדיין משולמים דמי הטיפול לספק?	מבלי לגרוע במסמכי המכרז – עקרונית כן, כפוף למפורט בסעיף 10.2.5 לפרק ג' (הסכם השירותים העיקריים), בעמ' 112: "מודגש בזאת כי יתכנו לקוחות שיפנו בבקשה לסיוע ולא ימצאו זכאים לכך. בגינם לא תשולם עמלה על ידי המשרד, אלא רק תשלום על ידי הלקוח עבור פתיחת הבקשה (בכפוף להבהרות בטבלה שלהלן ולסעיף שעניינו בתשלום על-ידי מבקש הסיוע)".
243	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	10.4	114	נבקש לקבל בגין כל שירות את ההיקפים לשנת 2022 לפחות.	ראו נספח מס' 4 למסמך זה אשר מציג נתונים לגבי מספר בקשות שהוגשו במהלך שנת 2022 במסלולי הסיוע השונים.  בנוסף, ראו הנתונים הנוגעים לבקשות המועברות לוועדות חריגים, כפי שהובאו במענה לשאלות 6-7 לעיל
244			116		אין שינוי במסמכי המכרז.

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>מבלי לגרוע במסמכי המכרז – תשומת לב כי שורות 7 ו-8 בטבלה עניינן בתכניות דיור בר השגה.</p>	<p>נבקש לקבל הבהרה מדוע בסעיפים 7 ו-8 של הגשת הבקשה אין תשלום ע"י המשרד, שכן זו הגשת בקשה לזכאות/חידוש זכאות.</p>		<p>10.4 - טבלה סעיפים 7 ו-8</p>	<p>פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"</p>	
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>נבקש להבהיר כי אחריות הספק מכוח התקשרות זו תהא על פי דין ותוגבל לנזק ישיר</p>	<p>119</p>	<p>13.1</p>	<p>פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"</p>	<p>245</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>מבוקש כי לאחר המילים "משרד הבינוי והשיכון" ייכתב "בכפוף להרחבי השיפוי שלהלן".</p>	<p>120</p>	<p>14.1</p>	<p>פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"</p>	<p>246</p>

## משרד הבינוי והשיכון

### מינהל לסיוע בדיור

#### תחום מכרזים והתקשרויות

<p>מאושר.</p> <p><b>להלן נוסח סעיף 14.1.3.2 לפרק ג' (הסכם השירותים העיקריים) בעמ' 121 לאחר תיקונו (התיקון מסומן באדום):</b></p> <p>"הפוליסה תכסה את אחריות הספק על פי דין בגין נזק מהפרת חובה מקצועית של החברה, עובדיה ובגין כל הפועלים מטעמה ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר למתן שירותי הרשמה וטיפול בבקשות לקבלת סיוע בדיור, כולל גם הרשמה וטיפול בהגשות בקשות שונות לסיוע בדיור, הפעלת מוקד טלפוני, אימות נתונים מול מאגרי המידע של משרד הבינוי והשיכון, הנפקת תעודת זכאות, מימוש הסיוע ומתן מידע לפונים, הזנת הבקשות והנתונים במערכת הסיוע בדיור, טיפול בערעורים, תיעוד פעילות השירות במערכת CRM, הטמעת מערכת ניהול ידע וזימון וניהול תורים, אפשרות שליחת SMS המכיל קישור לזימון תור באופן עצמאי, אספקת דוחות מהמערכת והעברתם למשרד, והכל בהתאם למכרז והסכם עם מדינת ישראל – משרד הבינוי והשיכון."</p>	<p>מבוקש כי לאחר המילה תכסה ייכתב "את אחריות הספק על פי דין בגין".</p>	122	14.1.3.2	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	247
<p>מאושר.</p> <p><b>להלן נוסח סעיף 14.1.3.7.8 לפרק ג' (הסכם השירותים העיקריים) בעמ' 122 לאחר תיקונו (התיקון מסומן באדום):</b></p> <p>" חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים בפוליסות אולם אין בביטול החריג כאמור כדי לגרוע מזכויות המבטח או חובות המבטח על פי דין."</p>	<p>מבוקש כי בסיפא ייכתב "אולם אין בביטול החריג כאמור כדי לגרוע מזכויות המבטח או חובות המבטח על פי דין."</p>	122	14.1.3.7.8	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	248

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיוור

### תחום מכרזים והתקשרויות



249	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	14.3	123	מבוקש כי המילים "לכל המאוחר שבעה ימים" תמחקנה.	אין שינוי במסמכי המכרז.
250	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	14.8	123	מבוקש כי בסיפא ייכתב "אולם אי הצגת אישור ביטוח תוך 10 ימי עסקים מהחידוש לא תהווה הפרה יסודית של ההסכם ובלבד שהביטוחים חודשו תוך שמירה על הרצף הביטוחי לפי סעיף זה (ביטוח)".	אין שינוי במסמכי המכרז.
251	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	15	124	נבקש לאפשר הסבה לחברה אחרת בקבוצת חברות הספק.	אין שינוי במסמכי המכרז. מבלי לגרוע במסמכי המכרז, וכמפורט בהם - המחאה או הסבה של זכות או חובה של הספק תיעשה לפי הנסיבות, כפוף למפורט בסעיפים הרלוונטיים, בין היתר בהתאם לאישור מראש ובכתב של המזמין לפי שיקול דעתו הבלעדי. כמו כן, היא תיעשה רק בכפוף לחתימה על הסכם "גב או גב" בין הממחה לנמחה (הכול בהתאם לנוסח המכרז ובפרט לסעיף 15 להסכם השירותים העיקריים בפרק ג' בעמ' 124 ובהתאם לסעיף 14 להסכם השירותים המשניים בפרק ד' בעמ' 247).
252	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	18.3.4	127	נבקש שהקיזוז יעשה בהודעה מראש ובכתב של 60 ימים	אין שינוי במסמכי המכרז.

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



253	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	18.3.4	127	נבקש כי זכות הקיזוז תוגבל רק לסכומים מכוח ההתקשרות זו בלבד	אין שינוי במסמכי המכרז.
254	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים" +נספח א' מפרט השירותים- "שירותים מקצועיים"	1.1.2.34	147	נבקש לקבל את ההיקפים ומספר העמודים לשנת 2022 לתרגום מקצועי מלא	אין בידי המשרד את ההערכה המבוקשת.
255	פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	2.2.7	149	נבקש לקבל פירוט לדרישה של התאמת המערכות הרלוונטיות. האם הכוונה גם לפיתוחים? והאם הכוונה למערכות הספק?	בהתאם להתאמות שפורטו במכרז בין מערכות המשרד\ממשקים\מוקדי שירות\אזור אישי.
256	נספח א' מפרט השירותים- "שירותים מקצועיים"	2.10.1	156	נבקש לקבל דוחות טלפוניה נכנסות ויוצאות ברמה חודשית, שבועית, יומית ושעתית הכולל זמני שיחה.	ראו נספח 2 למסמך זה המפרט את מספר השיחות הנכנסות למוקדים של כל שלושת הספקים הנוכחיים, כולל מספר השיחות הנכנסות למוקדים הייעודיים לתכניות מחיר למשתכן/דירה בהנחה, בשנים 2021-2022 בפילוח חודשי.

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

תחום מכרזים והתקשרויות



257	נספח א' מפרט השירותים- "שירותים מקצועיים" + פרק ג' - הסכם התקשרות "שירותים עיקריים" נספח א' מפרט השירותים- "שירותים מקצועיים"	3.15	167	נבקש לדעת האם בכל הסניפים נדרש מנהל סניף בהיקף של 100% משרה?	כן.
258	פרק ג' - הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"	3.16	168	נבקש לקבל את מספר נציגי השירות בכל סניף?	ראו הערך עורך מכרז י"ב.
259	פרק ג' - הסכם התקשרות "שירותים עיקריים" + נספח א' מפרט השירותים- "שירותים מקצועיים"	15.14	191	האם עלות הכרטיסים החכמים באחריות המזמין או הספק? במידה ובאחריות הספק מה העלות לכרטיס חכם?	ראו סעיף 15.12 בנספח א' לפרק ג' בעמ' 191.

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p><b>מקובל.</b></p> <p><b>להלן תיקון למסמכי המכרז:</b></p> <p><b>תחילת סעיף 16.5.4 לנספח א' לפרק ג' (מפרט הסכם השירותים העיקריים) בעמ' 195 תתוקן כך (התוספת באדום):</b></p> <p><b>"בכל עמדת נציג יוצב מכשיר טלפון חכם או "סרגל נציג", בעל האפשרויות הבאות לפחות:</b></p> <p><b>המשך הסעיף ללא שינוי.</b></p> <p><b>בהתאם, גם סעיף 13.1.3.11.3 לנספח א' לפרק ג' (מפרט הסכם השירותים העיקריים) בעמ' 179 יתוקן כך (התוספת באדום):</b></p> <p><b>"מכשיר טלפון חכם או "סרגל נציג"."</b></p>	<p>האם ניתן במקום מכשירי טלפון בעמדת נציגים לעשות שימוש בסרגל נציג עם כל היכולות הרשומות בסעיף זה</p>	195	16.5.4	<p>פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"</p>	260
<p><b>באחריות הספק.</b></p> <p><b>לטבלה בסעיף 16.1 עמ' 192 יתווסף:</b></p> <p><b>מערכת: זימון תורים</b></p> <p><b>בבעלות: הספק.</b></p> <p><b>באחריות: הספק.</b></p>	<p>נבקש לקבל הבהרה האם המערכת לזימון תורים היא הינה באחריות הספק או המשרד. מערכת זו אינה רשומה בטבלה 16.1</p>	202	16.5.7	<p>נספח א' מפרט השירותים "שירותים מקצועיים"</p> <p>פרק ג' – הסכם התקשרות "שירותים עיקריים"</p> <p>נספח א' מפרט השירותים "שירותים מקצועיים"</p>	<p>261</p> <p>262</p> <p>263</p>

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



264	פרק ד' – הסכם התקשרות "שירותים משניים"	4	239	אין שינוי במסמכי המכרז. נבקש להבהיר כי חובת הסודיות לא תחול על מידע אשר הינו נחלת הכלל או שיהפוך לנחלת הכלל שלא עקב מעשה או מחדל הספק, על מידע שהיה ברשות הספק מאת צד ג' שלא עקב הפרת חובת הסודיות, על מידע שהיה ברשות הספק טרם מסירתו ע"י המזמין, מידע שפותח עצמאית ללא שימוש במידע וכן מידע שגילוי נדרש עפ"י דין ו/או רשות מוסמכת.
265	פרק ד' – הסכם התקשרות "שירותים משניים"	12.1	245	אין שינוי במסמכי המכרז. נבקש להבהיר כי אחריות הספק מכוח התקשרות זו תהא על פי דין ותוגבל לנזק ישיר
266	פרק ד' – הסכם התקשרות "שירותים משניים"	13.5	247	אין שינוי במסמכי המכרז. מבוקש כי לאחר המילה "אחראי" ייכתב "על פי דין" והמילה "בלעדית" תמחק.
267	פרק ד' – הסכם התקשרות "שירותים משניים"	13.6	247	אין שינוי במסמכי המכרז. מבוקש כי המילים "או העתקי פוליסות" תמחקנה.

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיוור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>אין שינוי במסמכי המכרז. מבלי לגרוע במסמכי המכרז, וכמפורט בהם - המחאה או הסבה של זכות או חובה של הספק תיעשה לפי הנסיבות, כפוף למפורט בסעיפים הרלוונטיים, בין היתר בהתאם לאישור מראש ובכתב של המזמין לפי שיקול דעתו הבלעדי. כמו כן, היא תיעשה רק בכפוף לחתימה על הסכם "גב או גב" בין הממחה לנמחה (הכול בהתאם לנוסח המכרז ובפרט לסעיף 15 להסכם השירותים העיקריים בפרק ג' בעמ' 124 ובהתאם לסעיף 14 להסכם השירותים המשניים בפרק ד' בעמ' 247).</p>	<p>נבקש לאפשר הסבה לחברה אחרת בקבוצת חברות הספק.</p>	<p>247</p>	<p>14</p>	<p>פרק ד' – הסכם התקשרות "שירותים משניים"</p>	<p>268</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז. מבלי לגרוע במסמכי המכרז, וכמפורט בהם - המחאה או הסבה של זכות או חובה של הספק תיעשה לפי הנסיבות, כפוף למפורט בסעיפים הרלוונטיים, בין היתר בהתאם לאישור מראש ובכתב של המזמין לפי שיקול דעתו הבלעדי. כמו כן, היא תיעשה רק בכפוף לחתימה על הסכם "גב או גב" בין הממחה לנמחה (הכול בהתאם לנוסח המכרז ובפרט לסעיף 15 להסכם השירותים העיקריים בפרק ג' בעמ' 124 ובהתאם לסעיף 14 להסכם השירותים המשניים בפרק ד' בעמ' 247).</p>	<p>נבקש לאפשר הסבה לחברה אחרת בקבוצת חברות הספק.</p>	<p>250</p>	<p>17.3.4</p>	<p>פרק ד' – הסכם התקשרות "שירותים משניים"</p>	<p>269</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>נבקש שהקיזוז יעשה בהודעה מראש ובכתב של 60 ימים</p>	<p>250</p>	<p>17.3.4</p>	<p>פרק ד' – הסכם התקשרות "שירותים משניים"</p>	<p>270</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>נבקש לאשר כי הניסיון הנדרש בתנאי הסף לגבי המוקד הטלפוני אינו מוגבל לספק מיקור חוץ שהופעל ע"י המציע בלבד, אלא ניתן להציג ניסיון של ספק מיקור חוץ המוצע ע"י המציע לביצוע שירותי המוקד</p>	<p>17-18</p>	<p>2.2.1 ו- 2.2.2.2</p>	<p>תנאי סף</p>	<p>271</p>

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



	הטלפוני, ללא ניסיון קודם בהכרח בין המציע לבין ספק שירות המוקד הטלפוני במיקור חוץ.				
המזמין יעשה כל שביכולתו על מנת ליתן לספק התראה מראש על שינויים באופן, בהיקף או בהגדרת השירותים והפעילויות במהלך תקופת ההתקשרות בהתאם למסמכי המכרז – עד כמה שיתאפשר בהתאם לנסיבות.	נבקש כי הוספת שירותים או הסטת שירותים, הרחבה או צמצום, תהיה במסגרת הודעה מראש לספק והשינוי ייכנס לפועל לאחר עדכון היעדים, המדדים ומודל התשלום הרלוונטי.	150	2.2.9- 2.2.12	נספח א'	272
אין שינוי במסמכי המכרז.	על פי סעיף זה, המזמין אינו מתחייב למינימום היקף הפעלת השירותים ומימוש ההתקשרות נתון לשיקול דעתו הבלעדי. למזמין נתון שיקול דעת בלעדי לצמצום ולבטל את היקף הפעלת השירותים. נבקשכם כי שלושת חודשי ההקמה יהיו מובטחים במינימום התקשרות (בתקופת זמן ובהיקף כספי).	236	2.5	הסכם התקשרות	273
אין שינוי במסמכי המכרז.	על פי סעיף זה, במהלך שלושת החודשים הראשונים, בתקופת ההתקשרות, הספק לא זכאי לתמורה. בקשכם כי תשולם תמורה עבור שלושת החודשים הראשונים של תקופת ההתקשרות.	236	2.7.1	הסכם התקשרות	274

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>ראו נספח מס' 4 למסמך זה אשר מציג נתונים לגבי מספר בקשות שהוגשו במהלך שנת 2022 במסלולי הסיוע השונים.</p> <p>מעבר לכך, אין בידי המשרד לספק את הנתונים המבוקשים בפרט לגבי הפניות למוקד הטלפוני.</p>	<p>נבקש לקבל נתונים משלוש השנים האחרונות לגבי אחוז הפונים למוקד הטלפוני שנמצאו זכאים, מתוך סה"כ הפניות לבדיקת זכאות. וכן כל נתון נוסף לגבי אחוזי הצלחה מהפרמטרים אשר התשלום בגינם נמדד ע"פ הצלחה.</p>	<p>113 150- 159</p>	<p>10.2.5</p>	<p>הסכם התקשרות נספח א'</p>	<p>275</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>על פי סעיף זה, הספק יישא באחריות בגין אובדן או נזק מכל סוג שהוא, שייגרם למזמין, לעובדיו וכל מי מטעמו וכן לכל גוף, אדם או צדדים שלישיים כלשהם, עקב מעשה או מחדל של הספק, עובדיו, שלוחיו, קבלני משנה שלו או כל מי שבא מכוחו או מטעמו, במסגרת ביצוע הסכם ההתקשרות נבקש להגדיר כי הספק יישא באחריות בגין אובדן או נזק מכל סוג שהוא, למעט נזק תוצאתי ו/או עקיף ו/או אובדן הכנסות, שייגרם למוזכרים מעלה.</p>	<p>245</p>	<p>12.1</p>	<p>הסכם התקשרות</p>	<p>276</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>על פי סעיף זה, תוקפה של ההתקשרות מותנה בקיומו של תקציב מאושר של המזמין. ככל שבמהלך תקופת ההתקשרות לא יהיה תקציב מאושר תופסק ההתקשרות לאלתר. נבקש</p>	<p>248</p>	<p>16.3</p>	<p>הסכם התקשרות</p>	<p>277</p>

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



	להוסיף כי ההתקשרות תופסק באמצעות התראה מראש, כפי שנקבעה בשאר הסעיפים בקשר עם הפסקת ההתקשרות.				
אין שינוי במסמכי המכרז. עם זאת, ראה הערות עורך מכרז ט"ז-י"ז.	על פי הסעיף, אין מגבלת סכום לפיצויים בהם יחויב הספק בגין הפרת ההסכם. נבקש להגדיר כי להגדיר כי למרות האמור בסעיף, סכום המקסימום של הפיצויים בהם יחויב הספק בגין הפרת ההסכם לא יעלה על התמורה שהספק קיבל בפועל במהלך ששת החודשים שקדמו להפרה.	252	18.6	הסכם התקשרות	278
אין שינוי במסמכי המכרז	על פי סעיף זה, במהלך החודש האחרון טרם מועד סיום ההתקשרות, הספק מתחייב להעמיד לרשות נותן השירותים המחליף כ- 50 שעות הדרכה, כפי שייקבע המזמין, וללא כל תמורה נוספת. נבקשם לקבוע כי ישולם שכר בגין שעות אלה.	253	20.3.2	הסכם התקשרות	279
אין שינוי במסמכי המכרז.	נבקש להבהיר כי אחריות הספק מכוח התקשרות זו תהא על פי דין ותוגבל לנזק ישיר בלבד	247	12.3	הסכם התקשרות	280

## משרד הבינוי והשיכון

### מינהל לסיוע בדיור

#### תחום מכרזים והתקשרויות

281	נספח א' מפרט השירותים- "שירותים עיקריים"	15	191	אנא פרטו איזה מידע אמור לעבור בין מערכת ה CRM של הספק ולבין מערכת "סיוע בדיור" ובאיזה כיוון המידע אמור לזרום?	המשרד שומר לעצמו את הזכות להקים בעתיד מערכת לניהול פניות מרכזית (CRM). כיום אין מערכת כזו וכל חברה נדרשת להקים מערכת CRM עצמאית. כמו כן מערכת ה SMS של הספק הזוכה תאפשר חיבור והתממשקות עתידי גם למערכת ניהול פניות של המשרד ככל שתוקם כזו.
282	נספח א' מפרט השירותים- "שירותים עיקריים"	15	191	בנוסף האם למערכת קיים API והיא תומכת בו? כיצד מתבצע החיבור של המוקד והסניפים למערכת זו? האם בתשתית קווית? האם כל מוקד / סניף יידרש בקו ייעודי למשרד לצד קו נוסף לשאר מערכות המוקד? מהי הארכיטקטורה הקווית הנדרשת?	חיבור ראשי דרך אינטרנט. גיבוי דרך קו ישיר (IPVPN או ETHERNET) בין משרד ראשי לבין תקשורת פנימית של ספק.
283	נספח א' מפרט השירותים- "שירותים עיקריים"	16.3	194	האם ישנן מערכות ליבה נוספות של המשרד אשר יידרשו בהתממשקות ל CRM? או שמא מדובר רק על מערכת "סיוע בדיור"?	צפוי להיות ממשק עתידי בין מערכת הסיוע למערכת CRM של הספק, שהספק ידרש ליישם כחלק מסל הבסיס.
284	נספח א' מפרט השירותים- "שירותים עיקריים"	16.5	196	האם נדרשת התקנה של מכשיר טלפון בכל עמדה בסניף?	כן. עם זאת, ראו המענה לשאלה 260.
285	נספח א' מפרט השירותים- "שירותים עיקריים"	16.5.6.18.2	201	האם מדובר על העברה לאחר זיהוי מתוך 5442 IVR או שמדובר על העברה של נציג במוקד זה אל מוקד הספק?	העברה לאחר הזיהוי למוקד הספק ללא ביצוע הזדהות נוספת.

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>אין אפשרות להוצאת קבלות דרך שרת התשלומים הממשלתי. על הספק להנפיק קבלות על תשלומי מבקש הסיוע באמצעים העומדים לרשותו.</p>	<p>שרת התשלומים הממשלתי יאמת תשלומים באשראי, האם נדרשת מערכת להפקת קבלות על תשלומים אלו ועל התשלומים המתקבלים בצורות אחרות או שישנה מערכת של המשרד אשר מנפיקה קבלות אלו?</p>	205	16.16	נספח א' מפרט השירותים- "שירותים עיקריים"	286
<p>באפשרותנו לספק נתונים אלה: בשנת 2020 התקיימו 2 הגרלות גדולות, בשנת 2021 לא התקיימו הגרלות גדולות (עם זאת התקיימו הגרלות המשך באופן שוטף), בשנת 2022 התקיימו 5 הגרלות גדולות, בשנת 2023 התקיימה הגרלה גדולה אחת בחודש אפריל ומתוכננת עוד הגרלה אחת גדולה עד סוף השנה אם המצב הביטחוני יאפשר זאת.</p> <p>לפני הגרלה גדולה נדרש העובד הייעודי וצוות הבק אופיס לתת שירות ולטפל בבקשות פתוחות ככול שיידרש עד סגירת מעגל טיפול לצורך ביצוע ההגרלה.</p>	<p>ביחס לתגבור שעות הפעילות לקראת הגרלה ובמהלכה, נבקש את הנתונים הבאים: 1. מהן שעות העבודה במהלך אירועים אלו. 2. כמה אירועים כאלו התרחשו בשנים 2020, 2021, 2022, וכיצד אוישו בבחינת כמות שעות וכמות כ"א 3. כמה הגרלות ו/או אירועים אליהם יידרש תגבור שעות פעילות וכ"א, צפויים להתרחש בשנים הקרובות?</p>	210	17.5.4	נספח א' מפרט השירותים- "שירותים עיקריים"	287
<p>הוא נתב במוקד הקיים.</p>	<p>האם הנתב הייעודי הינו כענף במוקד הקיים ובמספר הטלפון שלו או שמדובר על מספר טלפון ומוקד נפרדים?</p>	211	17.7.1	נספח א' מפרט השירותים- "שירותים עיקריים"	288

## משרד הבינוי והשיכון

### מינהל לסיוע בדיוור

#### תחום מכרזים והתקשרויות

<p>בהתאם לסעיף 17.3.7 – למשרד שמורה האפשרות לדרוש מהספק להקים מוקד או נתב ייעודי נוסף המיועד לזוכים לקבלת מידע אודות הפרויקטים בהם זכו, עד שלב חתימת חוזה.</p> <p>זאת, בנפרד מהדרישות האחרות המתוארות, בין היתר הדרישה לנתב במוקד הקיים עבור תכניות "דיוור בר השגה" כמפורט בסעיף 17.7.1.</p>	<p>בנוסף, סעיף 17.3.7 מציין כי ישנה אפשרות להקמת מוקד / נתב ייעודי לזוכים, האם מדובר על אותו הדבר או על מוקד נוסף?</p>	211	17.7.1	נספח א' מפרט השירותים "שירותים עיקריים"	289
<p>בהתאם למסמכי המרכז (לרבות בהתאם להבהרות להלן) הספק נדרש להעמיד מערכת עצמאית לזימון תורים (הכוונה לתור לסניף). בהתאם לשיקול דעתו, יוכל גם לבחור להתחבר למערכת MyVisit.</p> <p><u>להלן תיקון למסמכי המרכז:</u> להלן סעיף 2.2.1 בעמ' 148 החדש: " מוקד השירות יטפל בפניות בנושאים ובסוגי האוכלוסייה שפורטו בסעיף 1 לפרק זה. נציגי המוקד ישיבו לפניות הפונים, יספקו מידע בתחומי הפעילות השונים ויאפשרו זימון תורים באמצעות מערכת לזימון תורים".</p> <p>בסעיף 16.5.7 בעמ' 202 הנקודה הרביעית תתוקן כך: "הספק אחראי ליצור ממשק למערכת זימון תורים".</p> <p>ראו מענה לשאלה 290.</p>	<p>האם עבור השירות ניתן להשתמש במערכת myvisit בדומה לשאר הפעילויות במשרד?</p>	212	17.8	נספח א' מפרט השירותים "שירותים עיקריים"	290
<p>ראו מענה לשאלה 290.</p>	<p>האם עבור השירות ניתן להשתמש במערכת myvisit בדומה לשאר הפעילויות במשרד?</p>	212	17.8	נספח א' מפרט השירותים "שירותים עיקריים"	291
<p>מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 6.10.6 לנספח מס' 6 לפרק ב' (חוברת ההצעה) – הכוונה ב"יכולת שליטה ובקרה על הנתונים" הינה, בין היתר, בקרות גישה, ניטור, סינון והגנה של בסיס הנתונים בסיס הנתונים DB FW וכן גישה מלאה לבסיס הנתונים, אפשרות ייצוא של כל המידע, אפשרות למחוק את המידע, ואפשרות לאסוף לוגים.</p>	<p>נודה להבהרה על סעיף זה ופירוט על אופן השליטה והבקרה</p>	98	6.10.6	נספח מס' 6 - התקשרות עם ספק מחזיק מאגר מידע	292

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>1. ראו נספח 2 למסמך זה המפרט את מספר השיחות הנכנסות למוקדים של כל שלושת הספקים הנוכחיים, כולל מספר השיחות הנכנסות למוקדים הייעודיים לתכניות מחיר למשתכן/דירה בהנחה, בשנים 2020-2022 בפילוח חודשי וכן נספח 1א' לנספח עורך מכרז.</p> <p>2. השאלה לא מובנת.</p>	<p>לצורך התאמת כלל המשאבים הנדרשים במסגרת הקמת המוקש הטלפוני, נבקש לקבל את הנתונים הבאים:</p>	262	3 (5) – נתונים כמותיים	נספח א' לפרק ד' – מפרט השירותים הנדרשים	293
	<p>1. התפלגות שיחות של כלל המוקדים הטלפונים שהופעלו, עבור השנים 2020, 2021, 2022</p> <p>2. יחס הצלחה למול כמות פניות בפרמטרים הנמדדים ומשולמים עפ"י הצלחה.</p>	263	4 (5) – נתונים כמותיים	נספח א' לפרק ד' – מפרט השירותים הנדרשים	
<p>נציגי השירות נדרשים לעמוד בדרישות המפורטות במכרז, בין היתר בסעיף 2.2.3 למפרט השירותים ולפיו עליהם להיות בעלי המיומנויות הבאות: בעלי כושר ביטוי גבוה בכתב ובעל-פה תוך מתן מענה שירותי; בעלי יכולת למידה והתמקצעות; בעלי יכולת תפעול של מערכות שונות במקביל.</p>	<p>נבקש להבין האם הנציגים ידרשו לתת מענה מולטי בכל עולמות הידע, הן בעולם הטלפוני והן במענה הרב ערוצי?</p>	149	2.2.3	ערוצי התקשורת הנדרשים במוקד	294
<p>ראו נספח 2 למסמך זה המפרט את מספר השיחות הנכנסות למוקדים של כל שלושת הספקים הנוכחיים, כולל מספר השיחות הנכנסות למוקדים הייעודיים לתכניות מחיר למשתכן/דירה בהנחה, בשנים 2020-2022 בפילוח חודשי וכן נספח 1א' לנספח עורך מכרז.</p> <p>לגבי תקופות או ימי עומס – באופן עקרוני, ניתן לומר שבתקופות של לקראת תשלום חודשי בשכר דירה או לקראת ביצוע הגרלות - היקפי השיחות עולים.</p>	<p>נשמח לקבל פירוט שיחות נכנסות בתקופות וימי העומס</p>	152	2.3.5	שעות וימי פעילות מוקד טלפוני	295
<p>אין בידנו נתונים על יחס השיחות בשפה הערבית ורוסית. עם זאת, בקשר לשירותים העיקריים - מרבית השיחות הן בעברית. בהקשר זה, תשומת לבכם גם להערת עורך מכרז ב'.</p>	<p>נשמח לקבל את יחס השיחות בשפה הערבית ורוסית לצורך איוש כוח אדם בהתאם</p>	152	2.4.1	תמיכה בשפות במוקד הטלפוני	296

## משרד הבינוי והשיכון

### מינהל לסיוע בדיוור

#### תחום מכרזים והתקשרויות

297	תמיכה בשפות במוקד הטלפוני	2.4.2	153	נבקש להוסיף כי "המזמין יעדכן מספיק זמן מראש את הספק בגיוס נציגים בשפות הנדרשות"	אין שינוי במסמכי המכרז. עם זאת, יובהר כי המשרד, ישתדל, בהתאם לנסיבות ולצרכיו – לעדכן את הספק זמן סביר מראש בדבר הצורך בגיוס נציגים כאמור. זאת, מבלי לגרוע מחובת הספק לעמוד בחובותיו בנוגע לאיכות השירות לפונים. בהקשר זה, תשומת לבכם גם להערת עורך מכרז ב'.
298	התחייבות והצהרות ספק	3.13	103	נבקש להוסיף "בעדכון מראש של המזמין לספק"	אין שינוי במסמכי המכרז.
299	התחייבות והצהרות ספק	3.14	103	נבקש להוסיף "בעדכון מראש של המזמין לספק"	אין שינוי במסמכי המכרז.
300	ערוצי התקשורת הנדרשים במוקד השירות	2.1.1	149	נבקש לקבל הבהרה לעניין מענה בשיחות וידאו, מהו התהליך המלא?	אפשרות להתקשרות דו צדדית (אודיו ווידאו) באמצעות פלטפורמות שונות (כגון WhatsApp Zoom וכיוצ"ב) אשר מאפשרות זיהוי וטיפול מרחוק בזמן אמת.
301	תהליכי עבודה עיקריים הניתנים במוקד השירות	2.2.10	150	נבקש להוסיף "בעדכון מראש של המזמין לספק"	אין שינוי במסמכי המכרז. עם זאת, המשרד, ישתדל, בהתאם לנסיבות ולצרכיו – לעדכן את הספק זמן סביר מראש בדבר הסטת תחומי פעילות נוספים או הפחתתם כאמור. זאת, מבלי לגרוע מחובת הספק לעמוד בחובותיו בנוגע לאיכות השירות לפונים.

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיוור

### תחום מכרזים והתקשרויות



302	היקף ותקופת ההתקשרות	2.11	103	נבקש להוסיף " עבור תקופה זו לא תשולם תמורה ולא יקוזזו קנסות"	אין שינוי במסמכי המכרז. יובהר כי כמפורט במסמכי המכרז, בסעיף 18.1.1.2 לנספח א' לפרק ג' (מפרט השירותים העיקריים) בעמ' 213 – בתקופת ההקמה "יופעל SLA לעניין סעיפים הנוגעים לתקופת ההקמה". בהקשר זה ראו הערת עורך מכרז י"א. יתרה מכך – הרי שאפילו בתקופת "ההתייצבות" נקבע כי "לא יופעל מנגנון SLA כהגדרתו במכרז, למעט הסעיפים הרלוונטיים כפי שמצוין בו מפורשות" (סעיף 18.4.5 לנספח א' לפרק ג' – מפרט השירותים העיקריים, בעמ' 217).
303	מבנה תפעולי נדרש במוקד השירות	2.1	157	נבקש לקבל פילוח שיחות בכל שירות המענה הרב ערוצי (וואטסאפ, צ'אט, וידאו)	אין באפשרותנו לספק נתונים אלה.
304	מבנה תפעולי נדרש במוקד השירות	2.1	157	נבקש לקבל פילוח לשיחות היוצאות בפעילות.	אין בידנו פילוח על שיחות יוצאות בפעילות. עם זאת, ראו נספח מס' 2 למסמך זה המפרט את מספר השיחות הנכנסות למוקדים של כל שלושת הספקים הנוכחיים, כולל מספר השיחות הנכנסות למוקדים הייעודיים לתכניות מחיר למשתכן/דירה בהנחה, בשנים 2021-2022 בפילוח חודשי.
305	מערך כוח אדם	6.1.4.5	172	נבקש כי הדרכה ראשונה תועבר על ידי הלקוח.	אין שינוי במסמכי המכרז.
306	מערך ההכשרה	7.3.1.4	174	נבקש להבין האם קיימים חומרי ידע כתובים?	ראה נספח 3 "רשימת נהלים" ונספח 4 "מדריך למשתמש" בנספח א' לפרק ג' מפרט השירותים העיקריים עמ' 227.
307	מערך הכשרה	6.1.4.5	172	נבקש לקבל מהלקוח עזרה מקצועית ותמיכה טלפונית בתקופת ההתייצבות	הבקשה תבחן בתקופת ההתייצבות.
308	פרק א' הליך המכרז	סעיף 5.4.1	37	נבקש לקבל את כמות הלקוחות לסעיף 5.4.1 א' גם לשנת 2023	אין בידי המשרד להפיק נתונים אלה (בין היתר מכיוון ששנת 2023 טרם הסתיימה).
309				נבקש לקבל את כמות הלקוחות לסעיפים 5.4.1 ב'	להלן נתונים על מספר הלקוחות בסעיף 5.4.1 (ג) לשנת 2022 מספר הזכאים שבקשתם נדחתה- וטרם חלפה שנה מהגשת הבקשה – כ-20 אלף.

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



	ו-ג' לשנים 2021 – 2023 כולל				
<p>לא. בהתאם למפורט במסמכי המכרז – צפויים להיות 53 סניפים. מתוכם 33 סניפים נייחים ו - 20 סניפים ניידים. היום, כאמור, קיימים סך הכול 46 סניפים נייחים. סניפים ניידים לא קיימים כלל.</p>	<p>1. בהערות נרשם כי כיום יש 44 סניפים נייחים, לחלופין בעמוד 38 סעיף 5.4.5.1 שתעשה חלוקה מ-1-33 בסניפים הנייחים, האם קיימת כוונה לצמצם את כמות הסניפים ?</p>	51		<p>פרק א' הליך המכרז – נספח 1 א' היקף לקוחות סניפים</p>	310
<p>ראו מענה לשאלה 310.</p>	<p>2. במידה ותשובתכם לשאלה 1 הינה כן, מה הסיבה לכך והאם נעשתה התאמה בדרישות כ"א מינימאלי בהתאם לכמות הסניפים.</p>				311

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיוור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>מידע אודות כמות עובדים הינו מידע עסקי של הספקים הנוכחיים. עם זאת, נפנה לדרישה במכרז הנוגעת לצוות הנדרש בסניפים למתן השירותים העיקריים – ראו סעיפים 13.3.1.1, 13.3.1.2 בעמ' 183 הנוגע לסניפים הנייחים. בהקשר לסעיף 13.3.1.1 ראו הערת עורך מכרז י"ב.</p> <p>בנוסף ראו סעיף 13.3.2.4 בעמ' 184 הנוגע לסניפים הניידים והערת עורך מכרז י"ח.</p> <p>עוד תשומת לב כי יש להעמיד כוח אדם ייעודי בכל הנוגע לתכניות דיוור בר השגה – לפחות מנהל פרויקט אחד ולפחות עובד ייעודי אחד (כמפורט בסעיף 17.9 בעמ' 211).</p> <p>יובהר כי מדובר בדרישות מינימליות, כמפורט במכרז. בנוסף, על הספק להיות ערוך ממילא לשינויים בהיקף השירותים כמו גם לפעילות משתנה, אשר יצריכו גם הגדלת מספר העובדים או את הקטנתו (ראו למשל בסעיף 2.2.9 למפרט השירותים בעמ' 149, סעיף 2.5.3.1 בעמ' 151, סעיף 2.8 בעמ' 154, סעיף 3.12 בעמ' 165).</p>	<p>נבקש לקבל את כמות המשרות בפועל בכל סניף כיום ומה הערכה הנדרשת במידה וכמות הסניפים צומצמה.</p>				312
<p>לא כל הפונים מממשי סיוע בשכר דירה חייבים להגיע לסניף, קיימת היום אפשרות להגשת חידוש בקשות וטיפול מרחוק ללא התייצבות בסניף. בנוסף, בעתיד, תתאפשר גם הגשת בקשות חדשות באזור האישי הממשלתי.</p>	<p>האם כלל הפונים ממשי סיוע בשכר דירה חייבים להגיע לסניף? במידה ולא כמה מתוך הכמות המוצגת הגיעו באופן פרונטלי לסניף?</p>				313
<p>מספר הפונים בחציון הראשון של שנת 2023 הינו 188,175 - הכול, בכפוף למפורט בנוסח ב'.</p>	<p>נבקש לקבל את היקף קבלת הקהל בסניפים גם לשנת 2023</p>	52		פרק א' הליך המכרז – נספח 1 ב'	314

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיוור

### תחום מכרזים והתקשרויות



315	היקף קבלת קהל סניפים			האם הנתונים המוצגים כוללים קבלת קהל גם בשלוחות/סניפים ניידים?	כיום, לא קיימים סניפים ניידים/שלוחות.
316				נבקש לקבל את הנתון הנ"ל עפ"י חלוקה לסוג תוכנית/שרות בעבורה קיבל שרות הלקוח שהגיע לסניף.	אין באפשרותנו לספק נתונים אלה.
317				ייתכן שמקבל שרות הגיע לסניף מספר פעמים, לפיכך נבקש לקבל ממוצע פעמים אשר לקוח הגיע לסניף בחלוקה לסוגי שרות	אין באפשרותנו לספק נתונים אלה.
318				נבקש לקבל זמן שירות ממוצע לכל פונה שהגיע לסניף בחלוקה לסוגי סיוע וסה"כ ממוצע לכלל סוגי הסיוע?	אין באפשרותנו לספק נתונים אלה.
319				נבקש לקבל ממוצע פונים יומי לסניף, בחלוקה לסניפים וסה"כ ממוצע לכלל הסניפים.	אין באפשרותנו לספק נתונים אלה.
320	נספח א' מפרט השירותים – עיקריים	סעיף 1.1.2.1	145	האם קיים אתר ייעודי לשירותים, במידה וכן האם האתר יועבר כנכס קיים לתחזוקה ותפעול ע"י הזכים?	בהתאם לסעיף 1.1.2.1 למפרט השירותים העיקריים (בעמ' 144) – הספק נדרש, לצורך מתן השירותים, ליתן מידע לכלל אוכלוסיית מבקשי הסיוע כמפורט בסעיף. זאת, בין היתר באמצעות אתר של נותן השירותים או אמצעים אחרים – הכול כפי שיוגדר על ידי המשרד. מבלי לגרוע מהאמור, יודגש כי הכוונה בסעיף הינה לאתר שיוקם ויתחזק על ידי נותן השירותים, לשם מסירת מידע למבקשי הסיוע. נוסף עוד כי מידע עבור מבקשי הסיוע קיים גם באתר המשרד וכן במוקד הטלפוני "של מערך הסיוע בדיוור ותחזוקה ותפעול דירות הדיוור הציבורי" שמספרו *5442.

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיוור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>אין בידי המשרד את הנתונים המבוקשים. עם זאת, ראו נספח 2 למסמך זה המפרט את מספר השיחות הנכנסות למוקדים של כל שלוש הספקים הנוכחיים, כולל מספר השיחות הנכנסות למוקדים הייעודיים לתכניות מחיר למשתכן/דירה בהנחה, בשנים 2020-2022 בפילוח חודשי.</p>	<p>1. כמה נרשמים טלפונית במוקד בחלוקה לשנים 2021 – 2023 כולל ?</p>	<p>145</p>	<p>סעיף 1.1.2.3</p>	<p>נספח א' מפרט השירותים – עיקריים"</p>	<p>321</p>
<p>הכוונה להתקשרות דו צדדית (אודיו ווידאו) באמצעות פלטפורמות שונות (כגון WhatsApp Zoom וכיוצ"ב) אשר מאפשרות זיהוי וטיפול מרחוק בזמן אמת.</p>	<p>2. במה הכוונה בסעיף ב' "הזדהות מצולמת ומוקלטת"</p>				<p>322</p>
<p>אין בידי המשרד את הנתונים המבוקשים.</p>	<p>3. כמה נרשמו במערכת ההזדהות הממשלתית בחלוקה לשנים 2021 – 2023 כולל?</p>				<p>323</p>
<p>בשנת 2022 39% מכלל הנרשמים לתכנית דירה בהנחה הגישו בקשה דיגיטלית בטפסים המקוונים של החברות, והיתר בפנייה לחברה. אין בידי המשרד נתונים בנוגע ליתר "מסלולי הסיוע".</p>	<p>4. כמה הגישו באמצעות ערוצים דיגיטליים של הספק בחלוקה לשנים 2021- 2023 כולל?</p>				<p>324</p>
<p>חלק מהבקשות שהוגשו באמצעות ערוצים דיגיטליים היו מלאות והטיפול בהן הסתיים מרחוק וחלקן הצריכו המשך טיפול על-ידי החברה - הן בדרך של הגשת מסמכים חסרים מרחוק והן באמצעות הגעה לסניף.</p>	<p>5. האם הרישום בסעיפים ב, ג' ו-ד לסעיף הנ"ל הינם הגשות מלאות, או הגשות שהצריכו הגעה לסניף להמשך טיפול והשלמת בקשה ?</p>				<p>325</p>

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>אין בידי המשרד את הנתונים המבוקשים.</p>	<p>במידה ותשובתכם לשאלה 5 הינה שחלק מה מקשי השרות שפורטו בשאלה 5 היו צריכים להגיע לסניף להשלמת הבקשה, אנא ציינו את הכמות לבקשות הנ"ל אשר היו צריכים גם להגיע לסניף בחלוקה לשנים 2021-2023.</p>				326
<p>אין בידי המשרד נתונים על משך הטיפול בבקשות "במשרד האחורי".</p>	<p>מהו פרק הזמן הממוצע לטיפול בבקשות שהוגשו באופן לא פרונטלי בחלוקה לסוגי שירות ושאינם דרשו הגעה להשלמת הגשת בקשה לסניף ?</p>	145	סעיף 1.1.2.4	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	327
<p>מבלי לגרוע מהאמור במסמכי המכרז, הדרישה להעמדת שירות דיגיטלי (כנדרש בסעיף 1.1.2.11 למפרט השירותים העיקריים, בעמ' 144) משמעותה, בין היתר, פיתוח ויצירת תכנים ייעודיים דיגיטליים, כמו הכנת טפסים מותאמים באמצעים טכנולוגיים שונים שיאפשרו מתן שירות מרחוק באמצעים שונים ביניהם אפליקציה, בוט, אתר אינטרנט וכיוצ"ב.</p>	<p>מהם הכלים הנדרשים למתן שירות דיגיטלי ?</p>	146	1.1.2.11	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	328
<p>הספק הזוכה יכול לחבר את כל העובדים הרלבנטיים למערכות הסיוע, בהתאם לדרישות המפורטות במכרז לאפן החיבור ואספקת ציוד הקצה.</p> <p>מבלי לגרוע מהאמור במסמכי המכרז - ראו בהקשר זה, בין היתר, המפורט בסעיף 15 למפרט השירותים "מערכת מחשוב – מערכת סיוע בדיור", בעמ' 190.</p>	<p>האם הספק הזוכה יקבל רישיונות למערכת הסיוע, במידה וכן, כמה משתמשים לסניף ? למטה הפעילות ? והאם כמות הרישיונות שיתקבלו כרוכות בעלות ?</p>	146	1.1.2.14	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	329

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיוור

### תחום מכרזים והתקשרויות



ישנה אפשרות לשלוח דרך מערכת הסיוע תזכורות לא אוטומטיות במסרון על השלמת מסמכים וכל עניין לצורך טיפול בבקשה.	האם קיימים במערכת הסיוע לוחות מעקב ובקרה לצורך עמידה ב-sla ושליחת תזכורות לפונים.	146	1.1.2.16		330
ראו מענה לשאלה 330.	האם ניתן לשלוח תזכורות ישירות ממערכת הסיוע, או לחלופין קיימים ממשקים לשליחת תזכורות במין מערכת הסיוע למערכות הספקים.				331
מבלי לגרוע מדרישות המכרז, להלן חלק משמות המערכות אליהן מסונכרנת כיום מערכת הסיוע: מערכת הגרלות, מערכת נכסים, מערכת משכנתאות.	במידה וקיימים ממשקים בין מערכת הסיוע למערכות קיימות, אנא העבירו את שמות המערכות אליהם מסונכרנת מערכת הסיוע.				332
ראו נספח 4 לנספח א' לפרק ג' (נספח 4 למפרט השירותים העיקריים) – בעמ' 227 - "מדריך למשתמש".	נבקש את כלל שלבי הזנת הבקשות במערכת הסיוע כולל צילומי מסך, עד שלב השלמת הבקשה לסיוע באופן מלא.	146	1.1.2.14	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	333
מערכת בפיתוח משרד השיכון (כתובה ב-Silverlight מול בסיס נתונים SQL SERVER) המערכת מנהלת את תיק הפונה, הזכאויות המטלות לחברות ודוחות המערכת מאמתת ומקבלת מידע ספציפי מול הגורמים: ביטוח לאומי, מרשם אוכלוסין, רשות המיסים והטאבו.	מה סוג מערכת הסיוע? ולאיזה מערכות היא מתממשת כיום?	160	3.3.2	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	334
ראו תשובות לשאלות 47, 281 ו-283.	האם מערכת ה-CRM של המוקד מתממשת למערכת הסיוע?				335
לא, אלו תהליכי אצווה המתרחשים כל יום.	האם אימות הנתונים הינו מידי?				336

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיוור

### תחום מכרזים והתקשרויות



כשנכנסים לתיק של פונה מסוים, במערכת קיים סטטוס על "השלמת מסמכים" למשל. אבל, אין במערכת אפשרות של שליחת תזכורות ללקוח באופן אוטומטי.	במידה וחסרים מסמכים להגשה, האם קיים סטטוס להשלמת מסמכים במערכת הסיוע הכולל שליחת תזכורות ללקוח באופן אוטומטי?				337
לא.	האם קיימים לוחות סטטוס טיפול ברמת משתמש במערכת הסיוע, לצורך ביצוע מעקב והשלמת טיפול?				338
ראו נספח מס' 8 למסמך זה המפרט את משך הזמן בין הגשת הבקשה מרגע השלמת כלל המסמכים לבין קבלת תוצאת זכאות או דחייה בחלוקה למסלולי סיוע שונים בשנת 2022.	מה פרק הזמן הממוצע מרגע השלמת כלל המסמכים והנתונים הנדרשים להנפקת תעודות זכאות בחלוקה לסוגי שירות?				389
היעדים הכמותיים הם מה שמצופה מהספקים במכרז זה.	האם היעדים הכמותיים בטבלה הנ"ל הינם עפ"י ממוצע הטיפול שידוע למשרד מנתוני עבר?	164	3.11.5	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	340
מידע אודות כמות עובדים הינו מידע עסקי של הספקים הנוכחיים. עם זאת, בנוגע לדרישה במכרז הנוגעת לצוות הנדרש בסניפים למתן השירותים העיקריים – ראו מענה לשאלה 312.	נבקש לקבל את כמות המשורות המועסקות כיום בסניפים (ברמת סניף).	167-169	3.13	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	341
כן. ראו הערת עורך מכרז י"ח.	האם לשלוחה/סניף נייד נדרש מנהל סניף במשרה מלאה?	168	3.15	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	342

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיוור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>על החברה להפעיל שיקול דעת באיוש מספר העובדים ב"משרד האחורי" בהתאמה לצרכים ועומסים.</p>	<p>נרשם "מספר מספק של עובדים" – חשוב מה המספר המינימאלי הנדרש ע"י המזמין?</p>	<p>169</p>	<p>4.1.2</p>	<p>נספח א' מפרט השירותים – עיקריים"</p>	<p>343</p>
<p>מידע אודות כמות עובדים הינו מידע עסקי של הספקים הנוכחיים. עם זאת, ראה סעיף 4.1.2 נספח א' מפרט השירותים העיקריים לפרק ג' עמ' 168 במסמכי המכרז במכרז הנוגעת למספר העובדים הנדרש במערך המשרד האחורי – "על הספק להעמיד מספר מספיק של עובדים כדי לתת מענה איכותי בזמן סביר בהתאם לצרכים המשתנים ובפרט יימנע מהצטברות עומסים אשר יקשו על המשך התנהלות שוטפת.</p>	<p>מה כמות העובדים הקיימת כיום אצל כל ספק המערך המשרד האחורי.</p>				<p>344</p>
<p>ראו נספח מס 5 למסמך זה המפרט את הסניפים הקיימים ומיקומם.</p>	<p>נבקש לקבל רשימה סניפים קיימים ומיקומי סניפים קיימים.</p>	<p>184</p>	<p>13.3.1</p>		<p>345</p>
<p>ראו נספח מס' 6 למסמך זה המפרט את רשימת הסניפים וגודלם כיום ע"פ המכרז הנוכחי.</p>	<p>נבקש לקבל את רשימת הסניפים בחלוקה לסניפים גדולים וליתר הסניפים.</p>				<p>346</p>
<p>ראו נספח מס 9 למסמך זה – בו נתונים על היקף מממשי הסיוע שבטיפול החברות נכון ליוני בכל שנה החל בשנת 2021 (יוני 2021, יוני 2022, יוני 2023). תשומת לב כמפורט בנספח כי אין טעם במתן מידע על החלוקה של המממשים לפי הסניפים הקיימים כיום שהחלוקה של מממשי הסיוע בין הזוכים במכרז תהיה על פי סניף שיוגדר לפי יישוב המגורים.</p>	<p>נבקש לקבל את כמות המממשים כל סניף במהלך השנים 2021 – 2023.</p>				<p>347</p>
<p>ראו לעיל תשובות לשאלות המצוינות במספרים 345, 346, 347</p>	<p>קיימת חשיבות לקבל את כלל הנתונים המבוקשים לגבי כלל הסניפים על מנת שתהיה לו יכולת לבצע הערכות מדויקות לעלויות הקמה ועלויות שוטפות בכל סניף וסניף.</p>				

## משרד הבינוי והשיכון

### מינהל לסיוע בדיוור

#### תחום מכרזים והתקשרויות

348	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	14.1.1.1.1	187	האם מבקש סיוע שממלא בקשה באזור האישי יכול לצרף את כלל הצרופות המתבקשות.	כן.
349	עיקריים"			האם פנייה אשר ממולאת באזור האישי מעוברת ישירות לבדיקה ואישור זכאות במערכת הסיוע/מחשוב ?	כן.
350				פניות שממולאות באזור האישי מנותבות אוטומטית לסניף המטפל באמצעות שיוך לאזור המגורים?	<b>כיום, רק מבקשי סיוע רשומים אשר כבר מסווגים לסניפים יכולים להגיש בקשות באזור האישי . במסגרת ההתקשרות נשוא המכרז דנן, תהיה אפשרות גם למבקשי סיוע לא רשומים להגיש בקשות חדשות וסיווגם לסניף ייעשה לפי אזור המגורים של המבקש /או לפי בחירת מבקש הסיוע (הכול בכפוף לכללי המכרז).</b>
351				האם לסניף המטפל יש במערכת הסיוע לוחות מעקב לפניות חדשות וקיימות אשר הוגשו באזור האישי ? ובהתאם לסטטוס בו הפנייה נמצאת ?	<b>היום, הסניף מקבל חיווי רק כאשר הגשת הבקשה הושלמה על-ידי הלקוח באזור האישי במערכת ההזדהות הממשלתית. לכן, לא קיים סטטוס שהספק יוכל לעקוב אחריו.</b>
352				האם פונה יכול להשלים מסמכים/מידע חסר באזור האישי באופן עצמאי, או שלאחר הפנייה הראשונית השלמה מחויבת בפנייה לסניף/מוקד?	<b>ברוב הבקשות פונה יכול להשלים מסמכים/מידע חסר באזור האישי באופן עצמאי.</b>
353	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	15	191- 192	האם מערכת המחשוב שמעמיד המזמין לרשות הספק כרוכה בעלויות ?	<b>לא כרוכה בעלויות.</b>
354	עיקריים"			האם מערכת המחשוב תומכת בניהול SLA למשימות ועמידה ביעדים?	<b>לא. המערכת מנוהלת על פי מה שמכונה "מטלות" שמתעדכנות בהתאם לסטטוסים במערכת. בהקשר זה ראו בסעיף 14.3 לנספח א' לפרק ג' (מפרט השירותים העיקריים) בעמ' 190.</b>

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



355				האם מערכת המחשוב מתממשת למערכות המוקדים?	כן.
356	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	16.3	194	רוב המידע המתבקש במערכת ה-CRM הינו מידע שקיים במערכת הניהול ומנוהל בה, להבנתנו כולל מסך מטלות המתריע על שינויים ועדכונים בתיק פונה, האם עיקר הבקשה למערכת הינו לניהול דוחות מעקב, סטטיסטיקה ובקרה?	הכוונה שתהיה לספק מערכת CRM שבעתיד תתממשק עם מערכות המשרד זאת לטובת שיפור השירות למבקשי הסיוע. המערכת תשמש גם לניהול דוחות מעקב סטטיסטיקה ובקרה.
357	נספח א' מפרט השירותים – "שירותים עיקריים"	18.1.1.3	214	תקופת הקמה של 3 חודשים הינה פרק זמן לא סביר להקמת מערך שרות המתבקש, יש להאריכה.	אין שינוי במסמכי המכרז.

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>מאושר, יתווסף סבב שאלות הבהרה נוספות. ראו הערת עורך מכרז י"ט.</p>	<p>חשוב לקבוע מועד נוסף לשאלות הבהרה שיעלו בהמשך לתשובות ההבהרה שיתקבלו ובהתאם לדחות את מועד ההגשה .</p>	<p>כללי</p>	<p>כללי</p>	<p>כללי</p>	<p>358</p>
--	--	-------------	-------------	-------------	------------

# משרד הבינוי והשיכון

## מינהל לסיוע בדיור

### תחום מכרזים והתקשרויות



<p>השאלה אינה ברורה. הסרטון המחיש הדגמה בלבד. זמן הטיפול בבקשה לסיוע בדיור משתנה מלקוח ללקוח.</p>	<p>בהתייחסות לסרטון שהוצג, נראה כי זמן פתיחת תיק הינו כ-2-3 דקות. בפועל ומניסיונו, זמן פתיחת תיק הינו כשעה כאשר כל המסמכים נמצאים ואם חסרים מסמכים זה יכול לקחת מספר ימים. האם המשרד מתחייב שהמערכת תתמוך בזמן מקסימלי לפתיחת בקשה.</p>			<p>כנס ספקים 1</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>גם לקוחות שפונים וממלאים בקשה באמצעים מקוונים פונים מספר רב של פעמים למוקדי הספקים על מנת לקבל שירות. הזמן הנדרש כדי לספק את השירות אינו פוחת מלקוחות אחרים. לאור זאת נראה לנו שיהיה נכון לקבוע תעריף גם ללקוחות שמחדשים באופן מקוון.</p>			<p>כנס ספקים 2</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז. עם זאת, תשומת לב להערת עורך מכרז מס' י' הנוגעת לסעיף 18 לנספח א' לפרק ג' (מפרט השירותים להסכם השירותים העיקריים).</p>	<p>תקופת ההקמה הוגדרה במכרז, ל-3 חודשים מיום חתימת הצדדים על ההסכם. ההקמה דורשת איתור נכסים מתאים, השכרתם, התאמתם לדרישות המכרז, איתור עובדים, העסקתם והכשרתם, לוחות הזמנים הללו אינם תואמים ומספיקים לביצוע דרישות המכרז כל זאת בהסתמך על כך שמינימום הזכייה 15 סניפים (נייח ונייד), האם ניתן לשנות את לוחות הזמנים?</p>			<p>כנס ספקים 3</p>
<p>ראו הערות עורך מכרז י"ז וי"א.</p>	<p>תקציב הסיוע בשכ"ד עומד על 2 מיליארד ש"ח. לא סביר שהקבלן ישפה את המשרד כאשר יש טעויות בבקשות ולא סביר שהקבלן יהיה אחראי כלפי המבקשים אם יש טעות בבקשות. השאלה הזו עולה לאור ניסיונו לפיה המשרד השית על הקבלנים עלויות רבות בשל טעויות אלו נבקש שסכום הקנסות לא יעלה על 3% מסכום ההתקשרות, בדומה למנגנון התמריץ</p>			<p>כנס ספקים 4</p>
<p>בשלב זה אין עדיין אפיון לממשק התשלומים הממשלתי. הנחיות מפורטות לגבי הממשק יועברו לזוכים. ככל שהמשרד יחייב את החברה לבצע פיתוח מיוחד, ייקבע לוח זמנים להשלמתו, ולחברה תשולם תמורה לפי הערכת השקעה בשעות עבודה בתעריף חשכ"ל למשרת מפתח דרגה ב.</p>	<p>אנא הסבירו את החיבור לממשק מול שרת התשלומים</p>			<p>כנס ספקים 5</p>

**משרד הבינוי והשיכון**  
**מינהל לסיוע בדיור**  
תחום מכרזים והתקשרויות



# נספחי עורך המכרז מענה לשאלות הבהרה

שהתקבלו עד ליום 14.9.2023

## נספחים 1 – 9

## נספח 1א' - היקף פעילות המוקד הטלפוני (נספח 2 לפרק א)

1. להלן נתוני כלל השיחות הנכנסות למוקדים הטלפוניים בשעות פעילות המוקד, בפילוח לפי שנים (2020-2022) על פי דיווח שלוש החברות הקיימות.

2. הנתונים כוללים שיחות של כלל הנושאים בשירותים העיקריים. הפילוח נעשה לפי נתב השיחות שהיה קיים בשנים אלה – תוך חלוקה לשיחות הנכנסות הנוגעות לתכנית "דירה בהנחה" ולשיחות הנכנסות הנוגעות ליתר תכניות הסיוע בדיוור שאינן דירה בהנחה (לרבות סיוע בשכר דירה, דיוור ציבורי ואישורי חסר דירה למטרות שונות).  
\*דירה בהנחה – הינה התכנית העיקרית הכוללת תכניות שונות הנוגעות לדיוור בר השגה (כמשמעות מונח זה במסמכי המכרז), נכון לשנים אלה.

שנה	2020	2021	2022	סה"כ
סיוע בדיוור	743,052	689,513	658,915	2,091,480
מחיר מופחת מפוקח	154,311	201,268	513,351	868,930

3. היקפי השיחות הנכנסות אינם אחידים ומשתנים על פני שעות היום ועל פני שבועות השנה.

4. היקפי השיחות הנכנסות מושפעים, בין היתר, מפרסומים בתקשורת (כגון הגרלות צפויות של תכניות דיוור בר השגה), משינוי בנהלים וממשברים שונים, רפואיים, ביטחוניים וכיוצ"ב (כגון: משבר הקורונה או מלחמה שבעקבותיה מגיעה לארץ עלייה עולים מאוקראינה ורוסיה).

5. יודגש כי על אף הדמיון בין מהות השירותים נושא מכרז זה והשירותים נושא המכרז הקודם – קיימים בין השירותים הבדלים, אשר עשויים להשפיע על הנתונים.

6. מידע זה הינו שיקוף מצב קיים ו/או הערכה בלבד נכון לשנים המצוינות ואין בו כל התחייבות באשר להיקפי העבודה בעתיד. הספק יבצע את כל ההיערכויות הדרושות על-פי ניסיונו המקצועי וכאילו לקח בחשבון את כל האפשרויות ולא תשמע מפיו כל טענה מכל סוג שהוא כלפי המזמין בקשר לנתונים דלעיל ו/או הסתמכותו עליהם.

הספק נדרש להיות ערוך לשינוי היקפי הפעילות.

## נספח 1'ב' הערת עורך מכרז ו'

### להלן סעיף שיתווסף לאחר סעיף 10.2.3.2 בפרק ג' (הסכם השירותים העיקריים) שכותרתו "התמורה – תשלום על ידי המזמין" כסעיף חדש - 10.2.3.3 בעמ' 111:

על אף האמור לעיל, אם במהלך התקופה לגביה אושרה זכאות לזכאי, השתנו הנתונים שלו כך שבעקבות מסמכים שהגיש ואשר הצריכו טיפול על-ידי הספק נקבעה לו "קבוצת זכאות" חדשה – אזי ייראו במועד קביעת הזכאות שלו ב"קבוצת הזכאות" החדשה כמועד תחילת תוקף הזכאות, ובגינה תשולם לספק **מחצית העמלה** על-ידי המזמין. "קבוצת הזכאות" **מפורטות בנספח השירותים העיקריים בסעיף 1.2.2.1**. למען הסר ספק, הסעיף לא יחול על מעבר ל"קבוצת זכאות" חדשה או על יצירת "קבוצת זכאות" חדשה - אשר לא הצריכו כל טיפול על-ידי הספק (למשל כאשר המעבר בוצע באופן אוטומטי במערכת או על-ידי עובדי המזמין) שאז גם לא ישתנה תוקף הזכאות של הזכאי ולא תשלום כל עמלה מעבר לעמלה שניתנה לספק בקביעת הזכאות המקורית.

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

אחרי סעיף 1.2.2. יתווסף סעיף 1.2.2.1 שנוסחו כדלקמן:

#### **"להלן "קבוצת 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\* ויובהר שכל הקטגוריות הללו מהוות קבוצת זכאות אחת.  
\*\*עוד יובהר כי בקבוצה זו יכלול 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. "

**בהתאם, יתוקן סעיף 10.4 – "טבלת תשלומים – דמי טיפול ותמורה" ותנוסף 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>

**להלן מספר הבהרות בנוגע לתמורה המשולמת על ידי המשרד בדגש על סעיף 10.2.3 והיחס שלו לסעיף שהתווסף לעיל (10.2.3.3), מבלי לגרוע מהאמור בהוראות ההסכם:**

1. **בסעיף 10.2.3.3 נקבע חריג לכלל הקבוע בסעיף 10.2.3.** לפי חריג זה, במקרה בו הוגשו מסמכים על-ידי מבקש אשר העלו כי השתנו הנתונים שלו במובן זה שנקבעה לו "קבוצת זכאות" חדשה ביחס לקבוצת הזכאות המקורית שנקבעה לו קודם לכן - תשלום לספק מחצית העמלה הכול בהתאם לקבוע לעיל בסעיף 10.2.3.3. יובהר לעניין זה כי כמפורט בסעיף – תנאי לתחולת הסעיף הינו **טיפול שבוצע על-ידי הספק עקב המסמכים שהגיש הזכאי.** דוגמאות אפשריות לשינוי בנתונים שעשויים להוביל למעבר בין "קבוצות זכאות": נכה שהפך לקשיש, וכן מי שהיה זכאי לפי מבחן הכנסות שהפך לנכה – הכול בהתאם להגדרות המשרד הנוהגות.
 

א. למען הסר ספק, כאשר לא בוצע על-ידי הספק כל טיפול בעת קביעת "קבוצת הזכאות" החדשה של המבקש – הסעיף לא יחול. למשל, כאשר **נוצרת קבוצת זכאות חדשה** או מתבצע **שינוי בתוך קבוצת זכאות** (או לתשלום חדש או לשינוי בתשלום קיים) בעקבות פעולה יזומה של המשרד (פעולה שנעשית ללא התערבות החברה או הזכאי) – הסעיף לא יחול והספק לא יזכה בכל עמלה נוספת. למשל: אם ייקבע המשרד קבוצת זכאות נוספת כך שהזכאי ישוייך לה מבלי שהספק נדרש לכל פעולה בעניין זה – הרי שהסעיף אינו רלוונטי.
2. יוזכר, כי הכלל קבוע בסעיף 10.2.3 לפיו עבור לקוח שנמצא זכאי לסיוע בשכר דירה (בין אם זכאי לראשונה ובין אם לאחר חידוש הזכאות) – תשלום לספק עמלה במועד קביעת הזכאות בלבד לכל תחומי השירות הנוגעים לסיוע 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 הסיוע, 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:

ב. 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 תשולם כל עמלה נוספת במהלך אותה שנה** והדבר ייחשב כחלק מהטיפול השוטף כמפורט בסעיף 10.2.3 במסמכי המרכז. 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 ויישמר 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 1ג' הערת עורך מכרז ז'

להלן תיקון נוסף לסעיף 10.4 – "טבלת תשלומים – דמי טיפול ותמורה" - תתנוסף שורה בין שורה 3 לשורה 4 שתמוספר 3א:

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 החדשה. העמלה תשולם רק אם נקבעה זכאות חדשה כאמור.	העמלה המוצעת	בעת הגשת הבקשה עם הגשת הבקשה בסניף. למעט הגשת בקשה באזור האישי הממשלתי – במצב זה הספק לא יגבה תשלום ממבקש הסיוע כלל.  הכול בכפוף לאמור בסעיף 10.3.6	40 ₪.	שינוי מצב אישי של זכאי במהלך שנה שכתוצאה מכך מתחייבת בדיקת זכאות מחדש	<u>3א</u>



## נספח מס' 3 שעות פעילות קבלת קהל סניפים ומוקדים טלפוניים

### 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
		16:00-20:00	16:00-20:00	16:00-20:00	ללא מענה טלפוני	16:00-18:00	דיור בר השגה

### קבלת קהל סניפים

שבת	יום ו	יום ה	יום ד	יום ג	יום ב	יום א	
	08:00-12:00 לפי הצורך	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
		18:30-16:00	16:00-18:30	8:30-20:00	18:30-16:00	18:30-16:00	דיור בר השגה

נספח מס' 4 נתונים לגבי בקשות במסלולי הסיוע השונים  
שהוגשו במהלך שנת 2022:

המסלול	מספר בקשות	מספר דחיות	אחוז נדחים
דיר ציבורי	9,244	4,692	50.8%
הכרה כחסר דירה	34,369	1,478	4.3%
סיוע בשכר דירה	162,964	20,650	12.7%
תכניות דירה בהנחה	186,433	10,131	5.4%

הנדחים הם מי שגם במועד הבדיקה לא אושרה להם זכאות כלשהי.

יצוין כי 19% מבין הפונים בבקשת סיוע בשכר דירה או דיר ציבורי במהלך 2022 הגישו בקשה גם במסלול אחר קודם להגשת הבקשה לסיוע בשכר דירה (10%) או לאחריה (9%).

נספח מס' 5 רשימת סניפי סיוע בדיור וכתובות מעודכן 10/2023

ישוב	חברת מ.ג.ע.ר	חברת מילגום	חברת עמידר	גדול/בינוני/קטן
מוקד ארצי				
אילת		*****	*****	
אשדוד	הרצל 1	רח' רוגוזין 21, אזור א'	*****	
אשקלון	יורם ורון 2	רח' הרצל 29 "בית פרנק" חנות מס' 10	*****	
באר שבע	קק"ל 139 קומה 1 בניין בית ידיעות אחרונות	רח' הדסה 90 בבית אוזן קומה 3	*****	
בית שמש	הרצל 9 קומה 7	*****	*****	
בת ים	ניסובאום 33	רח' רוטשילד 29, מגדל רוטשילד (קומה 4)	*****	
בני ברק	אהרונוביץ 19	*****	*****	
דימונה	*****	רח' עזרא ונחמיה 21	*****	
חדרה	שדרות הנשיא 21 קומה 5	*****	*****	
חולון	הלוחמים 1, מרכז מסחרי "גלרי פאלאס" קומת כניסה	*****	*****	
חיפה	רח' שער פלמר 1, קומה 6 חדר 602	רח' אחד העם 15	רח' יפו 88	
טבריה	*****	רח' הגליל 52 קניון "גליל סנטר" (קומה 1)	*****	
ירושלים	רח' קינג גורג' 3 בנין הפעמון קומה 2	רח' יפו 97, מרכז "כלל" (קומה 2)	רח' יפו 17 (מול בניין העירייה)	
כפר סבא	מרכז אהרוני, ווייצמן 83, קניון	*****	*****	
כרמיאל	מורד הגאי קניון לב כרמיאל קומה מינוס 1	*****	*****	
לוד	שד' הציונות 1 קומה 8 מגדל הקיסר	*****	*****	
מעלות	*****	רח' הרב קוק 22	*****	
מצפה רמון	*****	*****	*****	
נצרת		הצליינים 26, נצרת (כיכר המעיין)	*****	
נצרת עלית	רחוב חב"ד 7 נוף הגליל (חניון מגן דוד אדום)	*****	*****	
נס ציונה	פרופ' אברהם פצ'ורניק 5 קמפוס יובלים בניין C קומה 1	*****	*****	
נתיבות	*****	מרכז מסחרי ישן 145	*****	
נתניה	שטמפפר 9	*****	פינסקר 18	
עכו	שלום הגליל 1 קניון עכו	*****	*****	
עפולה	רח' הרב לוי 13 קומה א'	*****	*****	
ערד	חן 34 קומה 2 מעל בנק לאומי	*****	*****	
פתח תקוה	מוהליבר 6 קומה 2 קניון מרכז ברוך	רח' ההסתדרות 19	*****	
צפת	*****	רח' הפלמ"ח 87	*****	
קרית ביאליק	דרך עכו 194 קניון ביאליק סיטי קומה A	דרך עכו 194, קריון (קומה 1a)	*****	
קרית גת	רח' הגפן 5 בניין גת סנטר	*****	*****	
קרית שמונה	*****	שד' תל חי 77 (בנין סלקום) קומת קרקע	*****	
ראשון לציון	הרצל 63 בית רוטמן, קומה 4	רח' רוטשילד 55, "בית אלברט" (קומה 6)	*****	
תל אביב	סעדיה גאון 22 קומה 10	שאול המלך 39 בית הדר דפנה (קומת רחוב)	רח' קרליבך 7	

## נספח מס' 6-רשימת וגודל סניפים

ישוב סניפים אילת	חברת מ.ג.ע.ר. גדול בינוני קטן	חברת מילגם גדול בינוני קטן	חברת עמידר גדול בינוני קטן
		יש קטן	יש קטן
אשדוד	יש בינוני	יש בינוני	יש קטן
אשקלון	יש בינוני	יש בינוני	יש קטן
באר שבע	יש בינוני	יש בינוני	יש קטן מאוד
בית שמש			
בת ים	יש בינוני	יש בינוני	יש קטן
בני ברק		יש קטן	יש קטן
דימונה			יש קטן
חזרה			יש קטן
חולון		יש קטן	יש קטן
חיפה	יש גדול	יש גדול	יש גדול
טבריה	יש		
ירושלים	יש גדול	יש גדול	יש גדול
כפר סבא			יש קטן
כרמיאל			יש קטן
לוד			יש קטן
מעלות			
מצפה רמון			
נצרת	יש קטן מאוד		
נצרת עלית			יש קטן
נס ציונה			יש קטן
נתיבות	יש קטן		
נתניה			יש בינוני
עכו			יש קטן
עפולה			יש קטן מאוד
ערד			יש קטן מאוד
פתח תקוה	יש בינוני	יש בינוני	יש בינוני
צפת	יש קטן		
קרית ביאליק	יש בינוני	יש בינוני	יש בינוני
קרית גת			יש קטן מאוד
קרית שמונה	יש קטן מאוד		
ראשון לציון	יש בינוני	יש בינוני	יש בינוני
תל אביב	יש גדול	יש גדול	יש גדול

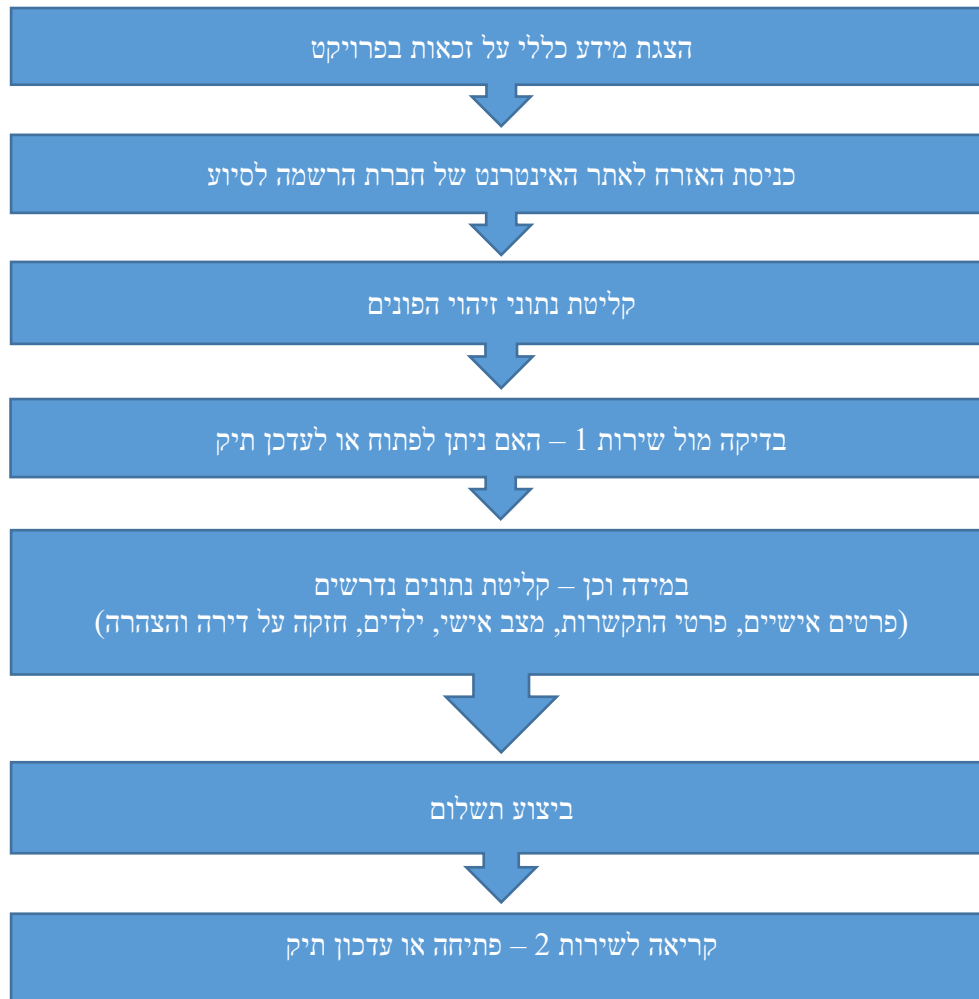
להלן ההגדרות מתוך ההסכם הנוכחי:

- סניף "גדול" בישובים שבהם ניתנים שירותים למעלה מ-7000 לקוחות.
- "סניף בינוני" בישובים בהם ניתנים שירותים ל 3500-7000 לקוחות.
- "סניף קטן" הנותן שירותים ל 1000-3500 לקוחות.
- "סניף קטן מאוד" הנותן שירותים ל 300-1000 לקוחות.
- "סניף זעיר" הנותן שירותים לעד 300 לקוחות.

## נספח 7 – תהליך רישום לתכנית דירה בהנחה

### דירה בהנחה – הנחיות לחברות שכר דירה המעוניינות להקים אתר רישום עצמאי

#### 2.12.1 תיאור התהליך



#### 2.12.2 הערות והנחיות

- קיימים 2 שירותים. השירות הראשון מיועד לבדיקה האם קיים תיק, ואם כן מה הסטטוס שלו. הוא יאפשר לחברה לתת לפונה/ים מידע מתאים אם לא ניתן לפתוח לו/ה/ם תיק.
- הממשק יבחן אם קיים תיק פעיל לפונים ומה שיזכור. להלן התנאים שיאפשרו המשך התהליך:
  - אם לצירוף הזהויות אין תיק פעיל וגם לכל אחת מהזהויות אין תיק פעיל
  - לצירוף הזהויות יש תיק פעיל, והוא שייך לחברה, או למשרד השיכון, או לבנק
  - התיק פעיל, שייך לחברת סיוע אחרת, אך הוא רק במסלול מחיר מפקח
- אם תוצאות הממשק הראשון מצביעות על כך שניתן לפתוח או לעדכן תיק – יש לעבור לממשק השני.
- במקרה שהתיק פעיל רק במסלול מחיר מפקח ושייך לחברה אחרת – לאחר יצירה/עדכון התיק (הממשק השני) המערכת גם תעביר את התיק אל החברה.
- במידה ולא קיים תיק – המערכת תיצור תיק חדש. אחרת – המערכת תעדכן את נתוני התיק הקיים.

- בעקבות הוספת תיק או עדכון תיק קיים – המערכת תיצור פנייה לחישוב זכאות למחיר מפוקח. במידה והפונה נדרש לצרף מסמכים – הפנייה לסייע מחושב תיפתח בסטטוס טיוטה (הפונה יידרש להגיע לסניף, למסור את המסמכים שיוגדרו לו בממשק (ראה בהמשך), ולאחר שיאומת ונבדק, עובד החברה יוכל להעביר את הפנייה לחישוב). אחרת – המערכת תעביר את הפנייה ישירות לסטטוס הועבר לחישוב.
- אם הפונה מבקש לעדכן נתונים שאינם רלוונטיים לזכאות (מספר טלפון או כתובת דוא"ל), החברה לא זכאית לגבות עמלה מהפונה.
- אתר החברה יציג בפני הפונה את רשימת המסמכים הנדרשים בהתאם למצבו המשפחתי והאישי.
- למחיר מטרה זכאים מי שאין להם זכויות בדירה ב-10 השנים האחרונות, בעוד למחיר למשתכן מדובר ב-6 שנים. המערכת תבצע את ההבחנה בהתבסס על תאריך הרכישה שהפונה ימלא בהצהרה.
- באתר החברה ההצהרות יוצגו בצורה שונה. יש לנתח את תשובת הפונה/ים, על מנת להחזיר תשובה במתכונת הנדרשת בממשק (ראה פירוט בהמשך).
- "בן מקום" יקבע ע"י המערכת בהסתמך על נתונים שיתקבלו ממרשם האוכלוסין.
- אם הפונים נמצאו זכאים, השירות יחזיר את מספר הזכאות. מספר הזכאות בחישוב הראשון בתיק מהווה את הסיסמה לאתר הרישום להגרלות.
- ראה בהמשך נספח עם ההנחיות לניהול הדיאלוג עם הפונה.

**2.12.3 רשימת מצבים אישיים ומשפחתיים והמסמכים הנדרשים בגינם**

- במידה והפונה/ים נמצא לא זכאי - יש להודיע לו על כך ולהפסיק את התהליך (ובכלל זה הימנעות מגביית עמלה).

זכאות	בדיקות מינהל הסיוע בדיוור	אופן טיפול	בקורות ממוחשבות מעבר להזנת מסמכים נדרשים	מסמכים נדרשים שיש להביא להמשך ההרשמה בסניף	דרישה להזנת נתונים נוספים	מצב אישי קביל על פי תעודת הזהות		מצב משפחתי
						מבקש 1	מבקש 2	
זכאות בשתי התכניות		אינטרנט				נשוי	נשוי	זוג נשוי
זכאות רק למחיר החדש	בדיקת ק"פ - לגרושים	המשך הרשמה בסניף	זכר ונקבה. תאריך נישואין פחות תאריך הרשמה קטן מ-3 חודשים	אישור הרשמה לרבנות. גרושים צריכים להמציא הסכם גירושין שקיבל תוקף של פסק דין.	תאריך נישואין;	רווק / גרוש / אלמן	רווק / גרוש / אלמן	זוג שנרשם לנישואין
זכאות בשתי התכניות		אינטרנט	זכר ונקבה			בן זוג בברית הזוגיות	בו זוג בברית הזוגיות	ברית זוגיות
זכאות בשתי התכניות	בדיקת ק"פ - לגרושים	המשך הרשמה בסניף		תצהיר בפני עו"ד על ניהול משק בית משותף. גרושים ופנויים צריכים להמציא הסכם גירושין שקיבל תוקף של פסק דין.		רווק / נשוי / גרוש / אלמן / ברית הזוגיות / פנוי	רווק / נשוי / גרוש / אלמן / ברית הזוגיות / פנוי	ידועים בציבור
נשואים ללא בן זוג יעבור להמשך התהליך רק אם הגדירו עצמם באחת האפשרויות ואם אושרו ע"י ק"פ. נכים רתוקים לכיסא גלגלים	בדיקת ק"פ: - לנשואים ללא בן זוג - לגרושים	רווקים ואלמנים שאינם נכים - אינטרנט; כל היתר - המשך הרשמה בסניף	נשוי ללא בן זוג - הקבלה מול המרשם לבדיקה שאין בן זוג למי שהציג שעלה ללא בן זוג. או נשואה (נקבה) שהציגה אישור על היותה עגונה. או נשוי עם הליכי גירושין של שנתיים לפחות. או נכה - אישור משרד הבריאות על היותו רתוק לגלגלים ואישור על קצבת אי כושר של 75%.	נשואים צריכים להמציא מסמך בהתאם לסיווגם על הסיבה להרשמה לבד (למעט מי שעלה ללא בן זוג).. גרושים ופנויים צריכים להמציא הסכם גירושין שקיבל תוקף של פסק דין. מי שהגדיר עצמו כנכה רתוק/ה לכיסא גלגלים צריך להמציא אישור משרד הבריאות ובנוסף גם אישור הביטוח הלאומי על קצבת אי כושר השתכרות של 75% ויותר.	אם המצב האישי הוא נשוי יישאל: - האם עלית ללא בן זוג - האם בן הזוג תושב זר - האם הינך בהליכי גירושין פעילים שנתיים ויותר - האם בן הזוג בכלא / במעצר - האם בן הזוג מאושפז לתקופה ארוכה אם נקבה נרשמת כנשואה יש לשאול בנוסף האם את עגונה. במקרה של יחיד בגיל פחות מ-35, יש להוסיף שאלה אם הוא נכה רתוק לכיסא גלגלים המתקיים מקצבת אי כושר השתכרות בשיעור של 75% ויותר	ריק	רווק / נשוי / גרוש / אלמן / ברית הזוגיות / פנוי	יחיד

<p>נשואים ללא בן זוג יעברו להמשך התהליך רק אם הגדירו עצמם באחת האפשרויות ואם אושרו ע"י ק"פ.</p> <p>בשתי התכניות - זכאים אם: - הגיל 35 ומעלה; - יש ילדים; - יש היריון מחודש חמישי</p>	<p>בדיקת ק"פ: - לנשואים ללא בן זוג - לגרושים / פנויים</p>	<p>המשך הרשמה בסניף</p>	<p>נשוי ללא בן זוג - הקבלה מול המרשם שאינו בן זוג.  פער של 17 שנים לפחות בין גיל המבקש לגיל הילד הגדול.  היריון רק אם זו נקבה</p>	<p>נשואים צריכים להציג מסמך בהתאם לסיווגם על הסיבה להרשמה לבד (למעט מי שעלה ללא בן זוג).  גרושים ופנויים צריכים להמציא הסכם גירושים שקיבל תוקף של פסק דין.</p>	<p>אם המצב האישי הוא נשוי יישאל: - האם עלית ללא בן זוג - האם בן הזוג תושב זר - האם הינך בהליכי גירושין פעילים שנתיים ויותר - האם בן הזוג בכלא - האם בן הזוג מאושפז לתקופה ארוכה  אם נקבה נרשמת כנשואה יש לשאול בנוסף האם את עגונה  כל הנרשמים בקטגוריה זו יידרשו להזין פרטי ילדים (זהות, שם משפחה, שם פרטי, תאריך לידה, מצב אישי) או לסמן קיום היריון מחודש חמישי</p>	<p>ריק</p>	<p>רווק / נשוי / גרוש / אלמן / ברית הזוגיות / פנוי</p>	<p>הורה עצמאי עם ילד/ים בחזקתו (משפחה חד הורית) היריון מחודש חמישי נחשב כילד</p>
--	---	---------------------------------	---	--	---	------------	--	--

## 2.12.4 רשימת ההצהרות שיש להציג באתר

- הצהרות ההרשמה מורכבות מארבע שאלות, כאשר באתר החברה הצהרות א' ו-ב' יופיעו בצורה מפורטת כתתי שאלות.
- השאלות יוצגו בנפרד לפונה 1 ולפונה 2 (במידה וקיים).
- במידה והפונה ענה כן על אחת השאלות, יש לחייב למלא את נתוני הדירות.
- במידה וכל התשובות היו לא, הן של פונה 1 והן של פונה 2 – יש להחזיר בממשק ערך לא, אחרת, אם אפילו תשובה אחת היא כן (בין אם של פונה 1 ובין אם של פונה 2) – יש להחזיר בממשק כן.
- במידה וענו כן לשאלות א1 או ב1 – הפונה לא זכאי ויש להודיע לו על כך ולהפסיק את התהליך (ובכלל זה הימנעות מגביית עמלה).

שאלה	הצהרות שיש להציג באתר החברה		תשובה
<b>א'</b>	<b>הגדר/י האם יש לך חזקה על דירה כיום לפי הפירוט להלן:</b>		
1א	יש לי יותר מדירה אחת בבעלות / בחכירה / בחכירה לדורות	כן	לא
2א	יש לי דירה אחת בבעלות / בחכירה / בחכירה לדורות	כן	לא
3א	יש לי דירה בבעלות / בחכירה / בחכירה לדורות אך הורי או הסבים שלי מתגוררים בה ולהם אין דירה אחרת בבעלות	כן	לא
4א	יש לי חלק בדירה בבעלות / בחכירה / בחכירה לדורות במשותף עם אחרים	כן	לא
5א	אני שוכר דירה שחל עליה חוק הגנת הדייר	כן	לא
6א	אני בר/ת רשות ליחידת דיור במגרש ביישוב קהילתי	כן	לא
7א	אני בר/ת רשות ליחידת דיור בנחלה במשק חקלאי	כן	לא
8א	אני בן/ת ממשיך/ה בנחלה במשק חקלאי	כן	לא
9א	אני חבר קיבוץ	כן	לא
10א	יש לי זכות חזקה על דירה או חלק בדירה שקיבלתי בירושה	כן	לא
11א	יש לי זכות חזקה על דירה או חלק בדירה שקיבלתי במתנה	כן	לא
<b>ב'</b>	<b>הגדר/י האם הייתה לך חזקה על דירה/ות ב-10 השנים האחרונות למעט דירה/ות שבחזקתך כיום</b>		
1ב	בטווח של יותר משנה הייתה לי יותר מדירה אחת במקביל	כן	לא
2ב	היו לי מספר דירות בבעלות / בחכירה / בחכירה לדורות אך בטווח של יותר משנה הייתה לי רק דירה אחת	כן	לא
3ב	הייתה לי דירה אחת בבעלות	כן	לא
4ב	היה לי חלק בדירה בבעלות במשותף עם אחרים	כן	לא
5ב	הייתה לי דירה בבעלות עם בן/ת זוגי לשעבר ואותה העברתי לה/ו ללא תמורה	כן	לא
6ב	הייתה לי דירה בבעלות / בחכירה / בחכירה לדורות עם בן זוגי לשעבר שנמכרה לפני יותר מ-5 שנים ותמורתה חולקה שווה בשווה	כן	לא
7ב	שכרתי דירה שחל עליה חוק הגנת הדייר	כן	לא
8ב	הייתי בר/ת רשות ליחידת דיור במגרש ביישוב קהילתי	כן	לא
9ב	הייתי בר/ת רשות ליחידת דיור בנחלה במשק חקלאי	כן	לא
10ב	היה לי בית שני בנחלה במשק חקלאי כבן/ת ממשיך/ה	כן	לא
11ב	היתה לי דירה או חלק בדירה שקיבלתי בירושה	כן	לא
12ב	היתה לי דירה או חלק בדירה שקיבלתי במתנה	כן	לא
<b>ג'</b>	<b>האם אתם דיירי השיכון הציבורי (שוכרים דירה מחברת עמידר, עמיגור, פרוזות, חלמיש, שקמונה, חלד או שו"פ) ?</b>		כן
<b>ד'</b>	<b>האם יש לך חזקה על קרקע המיועדת למגורים בחלק העולה על שליש</b>		כן

## 2.12.5 מבנה השירותים

- צורת העברה - WS
- ערכים מטבלאות קוד – יתבססו על טבלאות קוד שיסופקו על ידי משרד הבינוי והשיכון.
- לגבי שדות חובה ובקורות – ראה פירוט במבנה נתוני השירות.

### 2.12.1.1 שירות קבלת נתונים על תיק – שירות 1

מס'	שדה	סוג	חובה ?	הערות/ערכים
<b>שדות קלט</b>				
1	קוד חברה	Number	כן	עמידר = 55 מילגם = 1540 מגער = 60
2	מספר זהות פונה 1	Number	כן	
3	מספר זהות פונה 2	Number		
<b>שדות פלט</b>				
<b>תוצאות הריצה</b>				
4	הסתיים בהצלחה	Boolean		TRUE / FALSE
5	תיאור שגיאה	String		יוחזר במידה ויש שגיאה (לא הסתיים בהצלחה).
<b>תוצאת הבדיקה</b>				
6	האם ניתן לפתוח תיק חדש או לעדכן תיק קיים לצרוף הזהויות	Number		0 = לא, 1 = כן במידה והתשובה = 1 – ניתן להפעיל את שירות 2 (פתיחת תיק חדש או עדכון תיק קיים).
7	הסיבה בגינה לא ניתן לפתוח או לעדכן תיק	Number		<p>אחת מההודעות הבאות תוחזר במידה ותוצאת הבדיקה = 0:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• "לא ניתן לבצע את הרישום מפני שקיים תיק במערכת סיוע לדירור המנוהל בחברה &lt;X&gt;. יש לפנות לחברה לצורך העברת התיק".</li> <li>• "לא ניתן לבצע את הרישום מפני שקיים תיק במערכת סיוע לדירור לזהות &lt;X&gt; עם פונה אחר. יש לפנות לחברה להמשך טיפול".</li> </ul>

**שירות פתיחה או עדכון תיק קיים – שירות 2** 2.12.1.2

מס'	שדה	סוג	חובה ?	הערות/ערכים
<b>שדות קלט</b>				
<b>פרטי חברה אליה התיק שייך</b>				
1	קוד חברה	Number	כן	עמידר = 55 מילגם = 1540 מגער = 60
2	סניף חברה	Number	כן	מטבלת סניפי חברות. במידה ומדובר על תיק חדש, על החברה לקבוע לאיזה סניף התיק ישויך.
<b>פרטי רישום</b>				
3	מצב משפחתי	Number	כן	מטבלת מצב משפחתי
<b>פרטי פונה 1</b>				
4	מספר זהות פונה 1	Number	כן	נומרי, עד 9 ספרות, כולל ספרת ביקורת. לווודא שספרת ביקורת נכונה. אין צורך באפסים מובילים.
5	שם משפחה פונה 1	String	כן	אותיות בעברית בלבד עד 50 תווים
6	שם פרטי פונה 1	String	כן	אותיות בעברית בלבד עד 50 תווים
7	מין פונה 1	Number	כן	מטבלת מין
8	תאריך לידה פונה 1	Date	כן	הפונה חייב להיות בן 17 לפחות פורמט DDMMYYYY
9	מצב אישי פונה 1	Number	כן	מטבלת מצב אישי.
10	תאריך מצב אישי פונה 1	Date		חובה רק עבור מצבים אישיים מסוימים (עבור נרשמו לנישואין ועבור גרושים מעל 10 שנים) פורמט DDMMYYYY
11	במידה ובהיריון מחודש חמישי פונה 1 – תאריך האישור	Date		2 השדות של היריון מחודש חמישי הם חובה, במידה ומילאו אחד מהם. במידה והפונה בהריון – א. חובה שהמין יהיה אישה ב. חובה לצרף אישור על הריון ג. אישור על הריון, מחייב הוספה של עוברים.
12	תאריך הנפקת תעודת זהות פונה 1	Date	כן	<b>עבור שלב ב' בלבד</b> פורמט DDMMYYYY
13	האם יצא מהארץ בשלוש השנים האחרונות – פונה 1	String	כן	כן/לא <b>עבור שלב ב' בלבד</b>

14	האם הוציא דרכון בשלוש השנים האחרונות – פונה 1	String	כן	כן/לא עבור שלב ב' בלבד
<b>פרטי פונה 2 (במידה וקיים)</b>				
15	מספר זהות פונה 2	Number		נומרי, עד 9 ספרות, כולל ספרת ביקורת. לודא שספרת ביקורת נכונה. אין צורך באפסים מובילים.
16	שם משפחה פונה 2	String		אותיות בעברית בלבד עד 50 תווים
17	שם פרטי פונה 2	String		אותיות בעברית בלבד עד 50 תווים
18	מין פונה 2	Number		מטבלת מין
19	תאריך לידה פונה 2	Date		הפונה חייב להיות בן 17 לפחות פורמט DDMMYYYY
20	מצב אישי פונה 2	Number		מטבלת מצב אישי.
21	תאריך מצב אישי פונה 1	Date		חובה רק עבור מצבים אישיים מסוימים. פורמט DDMMYYYY
22	במידה ובהיריון מחודש חמישי פונה 2 – מספר עוברים	Number		
23	תאריך הנפקת תעודת זהות פונה 2	Date		עבור שלב ב' בלבד פורמט DDMMYYYY
24	האם יצא מהארץ בשלוש השנים האחרונות – פונה 2	String		כן/לא עבור שלב ב' בלבד
25	האם הוציא דרכון בשלוש השנים האחרונות – פונה 2	String		כן/לא עבור שלב ב' בלבד
<b>פרטי קשר</b>				
26	יישוב	Number	כן	מטבלת יישובים
27	רחוב	Number	כן	מטבלת רחובות
28	מספר בית	String	כן	
29	מיקוד	Number		5 או 7 ספרות
30	קידומת טלפון בבית	Number		מטבלת קידומות טלפון
31	טלפון בבית	Number		נומרי 7 ספרות
32	קידומת טלפון נייד	Number	כן	מטבלת קידומות טלפון
33	טלפון נייד	Number	כן	נומרי 7 ספרות
34	דוא"ל	String	כן	חובה עבור מסלול רישום פרויקטים במחיר מפוקח. מבנה - xxx@yyy.zzz
<b>פרטי ילדים (רב מופעי) חובה רק למי שהוגדר כחד הורי ולא הוגדר היריון</b>				
35	מספר זהות	Number	כן	נומרי, עד 9 ספרות, כולל ספרת ביקורת. לודא שספרת ביקורת נכונה. אין צורך באפסים מובילים.

36	שם משפחה	String	כן	אותיות בעברית בלבד עד 50 תווים
37	שם פרטי	String	כן	אותיות בעברית בלבד עד 50 תווים
38	מין	Number	כן	מטבלת מין
39	תאריך לידה	Date	כן	עד גיל 21
<b>פרטי הצהרות</b>				
<p>הצהרה 1 - הצהרת בעלות על דירה:  האם יש לך/לכם, יחד או כל אחד לחוד, דירה או חלק בדירה בבעלות או כבר/בני רשות ליחידת דיור בנחלה במשק חקלאי או ביישוב קהילתי או זכות לבעלות בדרך אחרת (כגון: ירושה, מתנה, נאמנות), או האם את/ה/ם שוכרים דירה שחל עליה חוק הגנת הדייר (דמי מפתח)?</p> <p style="text-align: right;">יש לציין עד 2 דירות</p>				
40	הצהרת בעלות על דירה כיום – כן/לא	Boolean	כן	0 = לא, 1 = כן
41	הצהרת בעלות על דירה 1 – תאריך רכישה	Date		חובה במידה וההצהרה היא "כן"
42	הצהרת בעלות על דירה 1 – יישוב	Number		חובה במידה וההצהרה היא "כן" מטבלת יישובים
43	הצהרת בעלות על דירה 1 – רחוב	Number		חובה במידה וההצהרה היא "כן" מטבלת רחובות
44	הצהרת בעלות על דירה 1 – מספר בית	Number		חובה במידה וההצהרה היא "כן"
45	הצהרת בעלות על דירה 2 – תאריך רכישה	Date		חובה במידה וההצהרה היא "כן"
46	הצהרת בעלות על דירה 2 – יישוב	Number		חובה במידה וההצהרה היא "כן" מטבלת יישובים
47	הצהרת בעלות על דירה 2 – רחוב	Number		חובה במידה וההצהרה היא "כן" מטבלת רחובות
48	הצהרת בעלות על דירה 2 – מספר בית	Number		חובה במידה וההצהרה היא "כן"
<p>הצהרה 2 - בעלות על דירה בעבר ב- 10 שנים אחרונות:  האם הייתה לך/לכם יחד או כל אחד לחוד במהלך 10 השנים האחרונות דירה או חלק בדירה בבעלות או כבר/בני רשות ליחידת דיור בנחלה במשק חקלאי או ביישוב קהילתי או זכות לבעלות בדרך אחרת (כגון: ירושה, מתנה, נאמנות), או האם את/ה/ם שוכרים דירה שחל עליה חוק הגנת הדייר (דמי מפתח)?</p> <p style="text-align: right;">יש לציין עד 5 דירות אחרונות</p>				
49	הצהרת בעלות בעבר 10 שנים – כן/לא	Boolean	כן	0 = לא, 1 = כן
50	הצהרת בעלות בעבר 10 שנים –	Date		חובה במידה וההצהרה היא "כן"

			דירה 1 – תאריך מכירה	
חובה במידה וההצהרה היא "כן" מטבלת יישובים		Number	הצהרת בעלות – בעבר 10 שנים – דירה 1 – יישוב	51
חובה במידה וההצהרה היא "כן" מטבלת רחובות		Number	הצהרת בעלות – בעבר 10 שנים – דירה 1 – רחוב	52
חובה במידה וההצהרה היא "כן"		Number	הצהרת בעלות – בעבר 10 שנים – דירה 1 – מספר בית	53
במידה וממלאים שדה אחד, כל ארבעת השדות המתייחסים לדירה מסוימת הינן חובה		Date	הצהרת בעלות – בעבר 10 שנים – דירה 2 – תאריך מכירה	54
מטבלת יישובים		Number	הצהרת בעלות – בעבר 10 שנים – דירה 2 – יישוב	55
מטבלת רחובות		Number	הצהרת בעלות – בעבר 10 שנים – דירה 2 – רחוב	56
		Number	הצהרת בעלות – בעבר 10 שנים – דירה 2 – מספר בית	57
במידה וממלאים שדה אחד, כל ארבעת השדות המתייחסים לדירה מסוימת הינן חובה		Date	הצהרת בעלות – בעבר 10 שנים – דירה 3 – תאריך מכירה	58
מטבלת יישובים		Number	הצהרת בעלות – בעבר 10 שנים – דירה 3 – יישוב	59
מטבלת רחובות		Number	הצהרת בעלות – בעבר 10 שנים – דירה 3 – רחוב	60
		Number	הצהרת בעלות – בעבר 10 שנים – דירה 3 – מספר בית	61
במידה וממלאים שדה אחד, כל ארבעת השדות המתייחסים לדירה מסוימת הינן חובה		Date	הצהרת בעלות – בעבר 10 שנים – דירה 4 – תאריך מכירה	62
מטבלת יישובים		Number	הצהרת בעלות – בעבר 10 שנים – דירה 4 – יישוב	63
מטבלת רחובות		Number	הצהרת בעלות – בעבר 10 שנים – דירה 4 – רחוב	64
		Number	הצהרת בעלות – בעבר 10 שנים – דירה 4 – מספר בית	65
במידה וממלאים שדה אחד, כל ארבעת השדות המתייחסים לדירה מסוימת הינן חובה		Date	הצהרת בעלות – בעבר 10 שנים – דירה 5 – תאריך מכירה	66

מטבלת יישובים		Number	הצהרת בעלות בעבר 10 שנים – דירה 5 – יישוב	67
מטבלת רחובות		Number	הצהרת בעלות בעבר 10 שנים – דירה 5 – רחוב	68
		Number	הצהרת בעלות בעבר 10 שנים – דירה 5 – מספר בית	69
<p>הצהרה 3 - הצהרת דיור ציבורי: האם אתם דיירי השיכון הציבורי (שוכרים דירה מחברת עמידר, עמיגור, פרזות, חלמיש, שקמונה, חלד) ?</p>				
0 = לא, 1 = כן	כן	Boolean	הצהרת דיור ציבורי	70
<p>הצהרה 4 - הצהרת בעלות על קרקע: האם יש לך/לכם זכויות בקרקע המיועדת למגורים בחלק העולה על שלישי ?</p>				
0 = לא, 1 = כן	כן	Boolean	הצהרת בעלות על הקרקע	71
<b>שדות פלט</b>				
<b>תוצאות הריצה</b>				
TRUE / FALSE		Boolean	הסתיים בהצלחה	72
יוחזר במידה ויש שגיאה (לא הסתיים בהצלחה).		String	תיאור שגיאה	73
<b>תוצאות העדכון</b>				
0 = שגיאה - המערכת לא יצרה/עדכנה תיק. 1 = הצלחה - נוצר/עודכן תיק, והפניה הועברה לחישוב. 2 = הצלחה - נוצר/עודכן תיק, אך הפניה נשארה בסטטוס טיוטה (נדרש המשך טיפול בחברה).		Number	סטטוס	74
במידה ולא הסתיים בהצלחה (סטטוס – 0) - תוחזר הודעת שגיאה. במידה והסתיים בהצלחה, תוחזר אחת מההודעות הבאות: • במידה והפניה הועברה לחישוב – "בוצע חישוב זכאות להשתתפות בהגרלות. עבור פרויקטים של מחיר מטרה נמצאת/ם <זכאי/לא זכאי>." עבור פרויקטים של מחיר למשתכן נמצאת/ם <זכאי/לא זכאי>."		String	הודעה	75

<ul style="list-style-type: none"> <li>במידה והפניה הושארה בסטטוס טיוטה – "נוצרה פניה בסטטוס טיוטה. על החברה להמשיך ולטפל בתיק על פי הנוהל".</li> </ul>				
<p>במידה והפניה הועברה לחישוב והפונה נמצא זכאי, השדה יציג את מספר הזכאות (מספר הזכאות בחישוב הראשון בתיק מהווה סיסמה לאתר רישום להגרות).</p>		Number	מספר זכאות	76
<p>במידה והסתיים בהצלחה, השדה יציג מזהה התיק החדש שנוצר במערכת אכלוס, או לחילופין מספר התיק הקיים שעודכן.</p>		Number	מספר תיק	77

נספח -

**אפיון הדיאלוג עם המבקשים אישור לזכאות  
בתכניות מחיר מפוקח**

הכיתוב בשחור בשחור מציג את הטקסט להצגה במסך  
הכיתוב באדום מציג הערות למאפייני החברות.

## מסך פתיחה

ברוכים הבאים לאתר ההרשמה לזכאות לתכנית מחיר למשתכן של חברת \_\_\_\_\_

להלן קישורים לקבלת מידע:

מצ"ב קישורים למידע אודות התכנית:

[מידע כללי על התכנית](#)

[מפרט טכני של הדירות](#)

[רשימת פרויקטים שבהם כבר זכו יזמים](#)

[שאלות ותשובות כלליות על התכנית](#)

[תהליך ההרשמה – קישור זה יעודכן בהמשך](#)

[מידע על מסלולים קודמים של מחיר למשתכן](#)

יתכן ויתווסף קישור עם מידע על מסלול מחיר מטרחה.

הרשמה לתכנית מחייבת מענה על כל השאלות.

אם אתם זוג – יהא עליכם לענות בנפרד על רוב השאלות.

לחצן המשך

## מסך בדיקת הרשמות קודמות

לצורך בקרה, יש להזין את מספר הזהות (9 ספרות כולל ספרת ביקורת) שלך ואם אתם זוג גם של בן/ת הזוג:

מספר זהות 1                      מספר זהות 2

לידיעתך – יתכן ותידרש להגיע לחברה להשלמת ההרשמה. אנא בחר סניף מתוך רשימת סניפי החברה:..... יוצגו סניפי החברה לצורך בחירה ועל הנרשם יהיה לבחור את הסניף המתאים לו

לחץ המשך

ממשק זה ישוגר למשרד הבינוי והשיכון ובמקביל תוצג למבקש הודעה המתן לבדיקה... מוצע להציג נוסח זה

הממשק יבחן אם קיים תיק פעיל לפונים ומה שיוכו.

אם לא ניתן לבצע פעולת פתיחה של תיק חדש או עדכון תיק קיים – יש להציג לנרשם את נוסח ההודעה שהוגדרה בממשק החוזר של ממשק 1.

בהתאמה יוצג לחצן המשך או לחצן סיום

## מסך מצב משפחתי

יש לבחור אחת האפשרויות המגדירות את המצב המשפחתי שלך/ם:

זוג נשוי

הורה עצמאי/ת שילדיו בחזקתו (היריון מחודש חמישי נחשב כילד

יחיד/ה

זוג שנרשם לנישואין

זוג רשום בברית הזוגיות

זוג ידועים בציבור

לחצן המשך

יש להתייחס לטבלת מצבים משפחתיים

במקרה שנבחרה חלופה שמחייבת נתונים נוספים יש להציג שאלה נוספת

## מסך נתונים אישיים לנרשם 1

יש להשלים את הפרטים הבאים על פי הרישום בתעודת הזהות, תוך הקפדה על מילוי מדויק:

מספר זהות 1 (יוצג מתוך המסך הראשון)

שם משפחה

שם פרטי

מין

תאריך לידה

תאריך הנפקת תעודת זהות

האם יצאת מהארץ בשלוש השנים האחרונות – יש לסמן כן / לא

האם הוצאת דרכון בשלוש השנים האחרונות – יש לסמן כן / לא

אם המצב המשפחתי הוא הורה עצמאי והמין נקבה – יש לבקש ילדים ואם אין יש להוסיף שאלה  
האם את בהיריון מחודש חמישי? סמני כן / לא

אם הגיל (לפי תאריך הלידה) הוא קטן מ-35 יש להוסיף שאלה

האם את/ה נכה הרתוק/ה לכיסא גלגלים? סמני כן / לא

האם את/ה זכאית/לקצבת אי כושר השתכרות של 75% ויותר? סמני כן / לא

אם שתי התשובות כן, יש לבקש אישורים של משרד הבריאות על היותו רתוק לכיסא גלגלים ושל  
הביטוח הלאומי על קצבת אי כושר השתכרות של 75% ויותר.

להציג קידומות אפשריות

מספר טלפון נייד

כתובת דואר אלקטרוני

לחצן המשך

3 השאלות לגבי תאריך הנפקת תעודת זהות עד האם הוצא דרכון נועדו לאימות הזדהות חזקה יותר  
מול מרשם אוכלוסיין. יתכן שבעתיד שאלות אלה יוסרו או יוסבו לתהליך הזדהות עם תעודת זהות  
חכמה. בשלב זה יש להציג שאלות אלה כאמור.

## מסך נתונים על חזקה על דירה לנרשם 1

כאן יוצגו השאלות הכלולות בטבלת החזקה על דירה כסדרן.

הנרשם יצטרך להשיב כן או לא בממשק למשרד תועבר רק תשובה מרוכזת לכל סעיף – לא אם כל התשובות היו לא, וכן אפילו אם רק תשובה אחת היתה כן.

כאשר התשובה כן – הוא יידרש להוסיף פרטים על הדירות – כמפורט בטבלה.

## מסכים לגבי נרשם 2

אם הנרשמים הם זוג, יבואו כאן שני מסכים המתייחסים לנרשם 2 עם שאלות זהות לאלה של נרשם 1 לגבי נתונים אישיים ולגבי חזקה על דירה

## מסך נתונים משותפים

יישוב מגורים	לבחור מתוך טבלת יישובים
רחוב	לבחור מתוך טבלת רחובות
בית	
מיקוד	
כל הנתונים לעיל חובה	

פרטי ילדים: חובה רק אם המצב המשפחתי הוא הורה עצמאי ולא הוגדר הריון

מספר זהות שם פרטי שם משפחה תאריך לידה

לחצן המשך

## מסך הצהרה של מבקש 1

להציג את נתוני ההרשמה של מבקש 1 – כולל נתונים משותפים

### בהמשך

אני, שם פרטי 1 שם משפחה 1 מספר זהות 1, מצהיר/ה בזה, שכל הפרטים שמסרתי לְנוֹל הנתונים בתעודות ובמסמכים שסרקתי/י שמסרתי הם אמת.

ידוע לי שאם ימצא שאינם אמת אהיה צפוי(ה) לעונשים הקבועים בחוק.

הנני מתיר/ה לכם לבדוק את כל הנתונים הקשורים לבקשתי זאת במאגרי מידע, בחקירות או בכל דרך שהיא.

ידוע לי כי אם הצהרתי זו אינה אמת באחד או יותר מן הסעיפים הנ"ל, אאבד זכאותי לסיוע ואהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק.

ידוע לי כל עלי להודיע על כל שינוי שיחול בפרטים שמסרתי. אני מצהיר כי ברור לי כי שינוי בפרטים הנובעים מקביעת זכאותי מבטלים את זכאותי גם אם בידי אישור זכאות בתוקף.

לחצן המשך

הנתונים של מבקש 1 (שם פרטי, שם משפחה ומספר זהות), יוצגו לפניו כחלק מההצהרה, כדי שיוכל לראות מהם הנתונים הללו.

## מסך הצהרה של מבקש 2

מסך זה יבוא רק אם הנרשמים הם זוג  
מסך זהה למסך הצהרה של מבקש 1 עם הפרטים המתאימים למבקש 2

## מסך תשלום

מסך התשלום יוצג רק אם הושלמו ונבדקו כל הנתונים שעל הנרשמים היה למלא.

## מסך סיום

הרשמתך נקלטה והועברה לבדיקה של משרד הבינוי והשיכון.  
נוסח זה יופיע למי שלא היה צריך להציג מסמכים.

או

הרשמתך נקלטה, אולם לצורך קביעת הזכאות והשלמת ההליך עליך/ם להמציא מסמכים מקוריים  
כמפורט להלן

\_\_\_\_\_  
...

יהא עליך לקבוע תור בפנייה לכתובת שלהלן, ולהגיע לסניף שייקבע במועד המתאים.  
נוסח זה יופיע למי שנדרש להציג מסמכים ויופרטו בו המסמכים המקוריים שעליו להביא עמו לסניף

בהצלחה

לחצן סיום

רק בסיום שלב זה ישוגר הממשק למשרד

## נספח מס' 8 לשנת 2022

משך הזמן בין הגשת הבקשה לקבלת תוצאת זכאות / דחייה				
משך הזמן	סיוע בשכר דירה	דירה בהנחה	הכרה כחסר דירה	דיוור ציבורי
בו ביום	81%	83%	78%	1%
תוך שבוע	11%	17%	21%	11%
תוך חצי חודש	2%	0%	1%	12%
תוך חודש	2%	0%	0%	25%
תוך חודשיים	2%	0%	0%	31%
תוך חצי שנה	1%	0%	0%	19%
חצי שנה ומעלה	0%	0%	0%	1%

**נספח מס' 9 - נתונים על היקף מממשי הסיוע שבטיפול החברות  
מעודכן ליוני בכל שנה החל בשנת 2021:**

<b>מס' מממשים</b>	<b>תאריך</b>
120,964	6.2021
126,311	6.2022
135,535	6.2023

לפי נתונים אלה ניתן לראות שיש גידול זוחל של מספר המממשים – וכמובן מספר הזכאים. אולם, יש לציין כי משברים שונים (כמו המלחמה המתרחשת כעת, מלחמת "חרבות ברזל") עלולים להסיט את הנתונים כלפי מעלה או מטה בשל גידול במספר הנזקקים, או בשל ביצוע תשלום גורף ללא מבחנים לתקופה מסוימת.

עוד בהקשר זה יובהר כי הנתונים שסופקו בטבלה שבנספח 1 א, מתייחסים למספר מממשי הסיוע על פי יישוב המגורים שלהם ולא על פי הסניף אליו הם משויכים ומקבלים שירות כיום (זאת – בהתאם לתכנון הסניפים ותכנון חלוקתם בין הזוכים במכרז). בהקשר זה, יש לציין שיש סניפים בהם רוב המטופלים הם תושבי היישוב אך לעומתם יש סניפים בהם פחות ממחצית המטופלים הם תושבי היישוב. לדוגמה:

- רק 38% מהזכאים שמטופלים בסניף מעלות כיום הם זכאים שגרים ביישוב, ועוד 48% הם תושבי נהריה.

- לעומת זאת 95% ממממשי הסיוע בשכר דירה המטופלים בסניף אילת הם תושבי אילת, וכך גם 95% מהמממשים בערד.

כיוון שהחלוקה של הזכאים בין הזוכים במכרז, תהיה על פי סניף שיוגדר לפי יישוב המגורים, אין טעם במתן מידע על החלוקה לפי הסניפים הקיימים.