

## איגוד ערים אשכול רשויות המפרץ

### מכרז פומבי 16/2023

הזמנה להציע הצעות למיזם ותיקות עם ערך של איגוד ערים אשכול  
רשויות המפרץ להקמה, לפיילוט ולהפעלה

### תשובות לשאלות הבהרה

29 בפברואר 2024

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור  
תאריך: \_\_\_\_\_  
חתימת המציע: \_\_\_\_\_

© הזכויות שמורות לעו"ד מרים סברדלוב-ארמון ועו"ד עדי הרטל  
אין לעשות שימוש במסמך זה, כולו או חלקו, ללא אישור בעלי הזכויות

דרך חיפה 16, קרית אתא קומה 1 • 04-6034962 • hamifrats.org.il

מסמך זה הינו חלק בלתי נפרד ממכרז פומבי 16/2023

המציעים יצרפו מסמך זה להצעתכם כאשר הוא חתום על-ידיהם

מסמך א' – הוראות ותנאים כלליים

1. סעיף כללי עמוד מסמכי המכרז השאלה: המכרז מציג חזון מפואר ונכון. לדעתנו מדובר במכרז מורכב וחדשני ולכן, הפרוט אינו מספק כמו גם התוכנית העסקית וכל הדרישות הנגזרות מכך. נבקש לאפשר סבבים פתוחים נוספים של הבהרות. נבקש שאחר שני סבבי הבהרות יתקיים שוב כנס מציעים.

הבהרה:

הבקשה נדחית.

2. סעיף כללי עמוד מסמכי המכרז השאלה: טרם התקבל סיכום כנס המציעים מיום 15.1.2024.

הבהרה:

פרוטוקול כנס המציעים פורסם באתר האשכול.

3. סעיף כללי עמוד מסמכי המכרז השאלה: במידה שיוכנסו שינויים לחוברת המכרז (כולל הנספחים) נבקש להוציא חוברת ונספחים חדשים עם סימונים על השינויים שבוצעו.

הבקשה מתקבלת – מצורפת חוברת בה מסומנים השינויים – לא להגשה;

וחוברת מכרז נקייה – להגשה.

4. סעיף כללי עמוד מסמכי המכרז השאלה: פורמט הגשת הבהרות אינו נוח למציע ואינו נוח לקריאה, נבקש שהפורמט הבא יהיה בטבלת אקסל.

הבקשה נדחית.

5. סעיף כללי עמוד מסמכי המכרז השאלה: כל נושא השיווק והמכירות במכרז אינו שלם, האם האשכול יעביר לספק את רשימות המועמדים הפוטנציאליים לשירות זה?

הבהרה:

השאלה אינה ברורה.

יחד עם זאת, כל המידע הנמצא בידי האשכול פורסם במסגרת חוברת המכרז. ככל ויהיה לאשכול מידע נוסף הוא יפרסם אותו במסגרת ההליך המכרזי, או, אם המידע יגיע לאחר

בחירת הספק הזוכה, יימסר לזוכה במכרז.

6. סעיף כללי עמוד מסמכי המכרז: השאלה: האם ניתן לקבל את המסקנות / המלצות של ועדת ההיגוי (הצוות המייעץ המלווה).

הבהרה:

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור

תאריך: \_\_\_\_\_

חתימת המציע: \_\_\_\_\_

**האשכול יפעל לפי הדין החל עליו.**

7. סעיף כללי – כפי שהוא מובא במועד זה, זאת מסיבות רבות לרבות מודל עסקי שגוי וחסר, ומבקש את נציגי האשכול לשקול תהליך RFI ואו סבב שיחות עם מציעים פוטנציאליים על מנת להביא את המכרז לכדי היתכנות סבירה.

**הבהרה:**

**המודל העסקי שצורף למסמכי המכרז הינו הצעה בלבד, והמציעים אינם מחויבים לו.**

8. סעיף כללי – סעיף "פתיח", בעמוד 2 למסמכי המכרז – לאור מורכבות וחשיבות המכרז ולאור תקופת המלחמה ובכדי שנוכל להיערך כראוי להגשה בהתאם לתשובות הבהרה, נבקש לדחות את מועד הגשת המכרז בכשלושה שבועות לפחות ממועד קבלת תשובות הבהרה.

**מועד ההגשה ידחה – המציעים יעקבו על כך באתר האשכול על פרסום המועד הנדחה להגשת ההצעות.**

9. סעיף 3, עמוד 4 מסמכי המכרז – נמסרו נתונים על מספרי הלקוחות הפוטנציאליים ומוזכרת גם העיר חיפה (מכפילה כמעט את הפוטנציאל), גם בכנס המציעים נאמר בברור שהעיר חיפה תצטרף למיזם. במידה והמיזם מצליח, מהו המדד שעמידה בו, מבטיחה צרוף העיר חיפה? יש לזה משמעות מכריעה על הצפי, על הנתונים ועל המודל העסקי.

**הבהרה:**

**נכון למועד פרסום מסמך תשובות לשאלות הבהרה זה אין מבחן או מדד של עיריית חיפה לפיו היא תצטרף לשירות. יחד עם זאת, עיריית חיפה שותפה בצוות ההיגוי של המיזם.**

10. סעיף 3.3, בעמוד 5 למסמכי המכרז – בסעיף צוין כי באשכול כ 72,000 תושבים בני 65+ ובהמשך צוין כי בחיפה כ 75,000 תושבים בני 65+. כמו כן, לאור העובדה שהעיר חיפה אינה חברה באשכול, נבקש להבהיר:

10.1. האם וכיצד האשכול מתכוון לרתום את העיר חיפה לקחת חלק במיזם? (נבקש התייחסות ברמת פעולות והתחייבויות מצד האשכול) שכן מדובר בכמות זהה של תושבים וותיקים לאלו שבאשכול והינה בעלת משמעות לתחשיב ובניית המודל העסקי של המציע.

10.2. נבקש הבהרה לאפשרות בה לא יהיו מספיק נרשמים לשירות בשנים הראשונות? אילו התחייבויות קיימות מצד האשכול להחזר השקעה?

**הבהרה:**

**האשכול מתחייב לעשות ככל יכולתו להמשיך ולרתום את עיריית חיפה להשתתף ולהצטרף למיזם.**

**האשכול לא מתחייב להחזיר השקעה כלשהם של הספק הזוכה במכרז.**

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור תאריך: \_\_\_\_\_ חתימת המציע: \_\_\_\_\_

11. סעיף 3.4, בעמוד 5 למסמכי המכרז – ידוע למציע כי בעקבות קול קורא של משרד הפנים ומשרד הבריאות מ-28.10.2020, שבעקבותיו יצא לדרך מיזם חשוב זה, הועבר תקציב לקיום מיזמים בתחום. נבקש הבהרה בנוגע לקבלת תקציב מתאים כחלק מהנעת המיזם ע"י המציע הזוכה.

**הבהרה:**

המיזם עומד בפני עצמו, ואינו תוצר של קול קורא של מי משרדי הממשלה. יחד עם זאת, ככל והאשכול יקבל תקציב עבור המיזם, הוא יודיע על כך או במסגרת ההליך המכרזי, או לספק הזוכה במכרז.

12. סעיף 4.9 עמוד 6 למסמכי המכרז – למה הכוונה במונח "שירותים ציבוריים"? מי הם "נותני השירותים"? מי צפוי להיות המממן?

**הבהרה:**

תחום הזקנה חוצה את כלל משרדי הממשלה והגופים הציבוריים הנותנים שירות, כאשר כל אחד מהם מהווה פוטנציאל בתחומו להצטרף למיזם, כאשר אותו גוף יממן את פעילותו.

13. סעיף 5.1 עמוד 7 מסמכי המכרז – הפעלה תוך שלושה חודשים לא ריאלית. נבקש חצי שנה. **הבקשה מתקבלת באופן הבא**

במקום האמור בסעיף 5.1 עמוד 7 מסמכי המכרז, יבוא: "האשכול יתקשר עם המציע הזוכה בחוזה לתקופת פיילוט שתארך לכל היותר שניים-עשר (12) חודשים (להלן: "תקופת הפיילוט") – תקופת הפיילוט תחל לא יאוחר משלושה (3) חודשים ממועד הודעת ועדת המכרזים על הזכייה במכרז זה. קיימת אפשרות לדחות את תחילת תקופת הפיילוט בהתאם לתוכנית העבודה שתאושר ע"י האשכול. לאחר תקופת הפיילוט תוארך תקופת ההתקשרות בשישים (60) חודשים מיום חתימת האשכול על החוזה (להלן: "התקופה הראשונה"). אם המפעיל הזוכה לא הפר את חוזה ההתקשרות – מסמך ב' – תוארך תקופת ההתקשרות בתקופה נוספת של שישים (60) חודשים, כך שסך כל תקופת ההתקשרות לא תהיה יותר מאחת עשרה (11) שנים יקראו "תקופת ההתקשרות".

במקום האמור בסעיף 9.1 (לחוזה) בעמוד 77 למסמכי המכרז, יבוא: "התקשרות זו הינה לתקופת פיילוט שתארך לכל היותר שניים-עשר (12) חודשים (להלן: "תקופת הפיילוט") – תקופת הפיילוט תחל לא יאוחר משלושה (3) חודשים ממועד הודעת ועדת המכרזים על הזכייה במכרז. קיימת אפשרות לדחות את תחילת תקופת הפיילוט בהתאם לתוכנית העבודה שתאושר ע"י האשכול. לאחר תקופת הפיילוט תוארך תקופת ההתקשרות בשישים (60) חודשים מיום חתימת האשכול על החוזה (להלן: "התקופה הראשונה"). אם המפעיל הזוכה לא הפר את חוזה ההתקשרות – מסמך ב' – תוארך תקופת ההתקשרות בתקופה נוספת של שישים (60) חודשים, כך שסך כל תקופת ההתקשרות לא תהיה יותר מאחת עשרה (11) שנים יקראו "תקופת ההתקשרות".

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור תאריך: \_\_\_\_\_ חתימת המציע: \_\_\_\_\_

© הזכויות שמורות לעו"ד מרים סברדלוב-ארמון ועו"ד עדי הרטל אין לעשות שימוש במסמך זה, כולו או חלקו, ללא אישור בעלי הזכויות

14. סעיף 6 בעמוד 8 למסמכי המכרז – מבקשים להבהיר האם לצורך עמידה בתנאי מספיק עמידה בסעיף אחד או נדרש ניסיון מצטבר?

**הבהרה:**

**תנאי הסף הם מצטברים.**

15. סעיף 6.1.6, בעמוד 8 למסמכי המכרז – מבקשים להוריד את מחיר השתתפות במכרז שהרי לא סביר שמציע הנדרש להשקיע הרבה מאוד משאבים למענה, הוא זה שנדרש להשקיע את ההון הראשוני ועוד לשלם 5,000 ₪?

**הבקשה נדחית.**

16. סעיף 6.2, בעמוד 8 למסמכי המכרז – יש להדגיש את נושא הניסיון המקצועי בהפעלת תוכניות לקשישים: ברמת פרט וברמת קהילה, בפריסה רחבה ולאוכלוסיות מגוונות. למשל: עבודה בחברה הערבית (לגווינה) עבודה עם החברה החרדית, קהילה עירונית, קהילה כפרית, עולים חדשים (על גווינהם), אנשים עם מוגבלות סוגי שירותים שונים כמו קהילות תומכות וכיוב'. בנוסף – מוצע להוסיף ניסיון ויכולת לספק שירותי הנגשה ומוצרים מתאימים.

**הבקשה נדחית.**

**יחד עם זאת, אין מניעה שהמציעים יציגו ניסיון נוסף מעבר לנדרש בתנאי הסף.**

17. סעיף 6.2, בעמוד 8 למסמכי המכרז – כיצד ניתן להוכיח את ניסיון המציע?

**הבהרה:**

המציעים יצרפו מסמך החתום ע"י מנכ"ל המציע, בו יפורט אופן רכישת הניסיון הנדרש בסעיף 6.2 – לרבות המועדים בהם נרכש הניסיון, הלקוחות להם נתן את השירות במסגרתו נרכש הניסיון.

18. סעיף 6.3.2, בעמוד 9 למסמכי המכרז – להוכחת תנאי סף זה המציע מתבקש לצרף את נספח א-10, אך נספח זה ריק. האם ניתן להשתמש בנוסח אישור של ר"ח או עו"ד? או לחלופין נבקש לצרף את הנספח הרלוונטי.

**הבהרה:**

**המציעים יצרפו בנוסח שיוכן ע"י ר"ח או עו"ד של המציע.**

19. סעיף 6.4.1, בעמוד 9 למסמכי המכרז – האם ניתן להוכיח סעיף זה באמצעות תצהיר מנכ"ל המציע?

**הבהרה:**

**ניתן להוכיח את העמידה בתנאי הסף הנדרש בסעיף 6.4.1 בעמוד 9 למסמכי המכרז באמצעות תצהיר של מנכ"ל המציע.**

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור

תאריך: \_\_\_\_\_  
חתימת המציע: \_\_\_\_\_

20. סעיף 6.4.2.2, בעמוד 10 למסמכי המכרז – נראה כי נפלה טעות סופר ולא ברור האם הניסיון המבוקש של מנהל המיזם צריך להיות ברצף של 3 שנים לפחות או 5 שנים לפחות?

**הבקשה מתקבלת באופן הבא:**

במקום האמור בסעיף 6.4.2.2, בעמוד 10 למסמכי המכרז, יבוא: "על מנהל המיזם להיות בעל ניסיון רצוף של לפחות שלוש (3) שנים במיזם אחד בעשר (10) השנים האחרונות בניהול מיזם מתחום התו"נ או מערכות המידע או מיזם חברתי לאומי או בתחומים דומים."

21. בסעיף 6.4.2.2 בעמוד 10 למסמכי המכרז – ישנה אי התאמה בין מספר השנים של הניסיון הנדרש של מנהל המיזם לבין הסוגריים שמיד אחרי המילה "חמש" נא הבהרתכם. המציעים מופנים לתשובה 20 לעיל במסמך תשובות לשאלות הבהרה זה.

22. סעיפים 6.4.4 ו-6.4.5 עמוד 10 למסמכי המכרז – לא ברור מי אלו נושאי התפקידים שיש להציג במעמד הגשת המכרז.

**הבהרה:**

הרשימה המפורטת בסעיפים 6.4.4 ו-6.4.5 אינה רשימה סגורה, והמציעים יצרפו רשימת אנשי מקצוע בהתאם לשיקול דעתו, ובלבד שיהיו רלוונטיים למיזם, ובכל מקרה יהיו ביניהם מומחי תוכן בנושאים המפורטים בסעיף 6.4.4.

23. סעיף 13.2.4 עמוד 19 למסמכי המכרז – גורמי ממשלה ורוב הרשויות לא מנפקים המלצות עקב הוראות הייעוץ המשפטי, נבקש לאשר רשימת אנשי קשר. (חייבים לציין שיש רשויות ומשרדי ממשלה שגם אינם מוכנים להמליץ בע"פ מעבר לאישור עצם נתינת השירות).

**הבקשה מתקבלת באופן הבא:**

במקום האמור בשורה 4 בטבלה שבסעיף 13.2.2, בעמוד 18 למסמכי המכרז, יבוא:

10	התרשמות לקוחות המציע	4
----	----------------------	---

במקום האמור בסעיף 13.2.5 עמוד 19 למסמכי המכרז, יבוא: "בבחינת איכות וטיב השירות של המציע ומידת שביעות הרצון משירותיו: מובהר בזאת כי מציע אשר לא צירף להצעתו רשימת לקוחות להם נתן הוא שירותים, לא יקבל ניקוד עבור פרמטר "התרשמות לקוחות המציע". למציע לא תהא כל טענה ו/או דרישה לעניין חובתו זו."

24. סעיף 15.4 עמוד 21 מסמכי המכרז – מדוע לא נלקחה בתחשיב ההוצאות, הוצאה בסך 20 ₪ למשתתף שהספק נדרש לשלם לאשכול ?

**הבהרה:**

התוכנית העסקית הוכנה לפני קביעת עלויות התמיכה של האשכול.

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור תאריך: \_\_\_\_\_ חתימת המציע: \_\_\_\_\_

25. סעיף 15.4 עמוד 21 מסמכי המכרז – מדוע לא נלקחה בתחשיב ההוצאות, הוצאה בשיעור

של 5% מהמחזור השנתי שהספק נדרש לשלם לאשכול ?

**המציעים מופנים לתשובה 24 לעיל במסמך תשובות לשאלות הבהרה זה.**

26. סעיף 15.4 עמוד 22 למסמכי המכרז – הספק ישלם לאשכול – האם כולל מע"מ, הסעיף אינו

ברור (ישגם נספח 1א עמ' 13). כיצד מצופה מהספק לשלם בעודו משקיע הון בהקמת המערך ללא כל גורם מימון. נבקש לדחות קבלת החלטה בסעיף זה לאחר ביצוע הפיילוט, כמו כן ההוצאה הנ"ל לא מופיעה במודל העסקי כלל.

**הבקשה נדחית**

**התשלום לאשכול לא כולל מע"מ, שהוא באחריות הספק. האשכול הינו מלכ"ר, ואינו**

**מנפיק חשבונית מס אלא חשבון/קבלה.**

27. סעיף 15.4, בעמוד 22 למסמכי המכרז – האשכול דורש מהזוכה לשתף את האשכול

בהכנסותיו בתשלום חודשי בסך 20 ש"ח לכל אזרח ותיק וכן בתשלום נוסף בסך 5% מהמחזור השנתי (כנ"ל מפורט בסעיף 13 בעמוד 27), על כן נבקש מהאשכול:

27.1. לשנות סעיף זה במקור שכן לאור המודל העסקי של האשכול (נספח של חברת EY

בנספחי המכרז) ברור כי הספק הזוכה נדרש למימון פעילותו למשך תקופה ארוכה טרם החזר ההשקעה ועל מנת לעמוד במודל העסקי הספק נדרש לקבל את מלוא התמורה ללא חלוקת רווחים ו/או הכנסות.

27.2. לחילופין, במידה ותשובה לשאלה לעיל הינה שלילית, נבקש להבהיר כי התשלום

לאשכול יהיה רק מודל תמורה אחוזי ( 5% מהמחזור השנתי ובגין רווח בלבד וללא תוספת של 20 ₪ מכל אזרח ותיק.

27.3. בנוסף, נבקש להבהיר כי העברת חלקה של האשכול ברווחי המיזם יחלו רק לאחר

סיום שלב הפיילוט בהצלחה ובתום שנת פעילות ראשונה מלאה.

27.4. בנוסף, במכרז זה אין התייחסות כלל להכנסות המציע ואין פרק "התמורה" למציע

הזוכה, אין סעיף מימון תקציבי ואין התייחסות ותוכנית עבודה לפעילות האשכול בדבר הבאת תקציבים מתאימים להפעלת המיזם. נבקש לדעת מה האשכול מתכוון לעשות בנושא וכיצד הוא מתכוון לפעול לטובת מקורות מימון של מיזם חשוב

ועתיר משאבים זה.

**אין שינוי בהוראות המכרז.**

**הבהרה – התשלום של הספק לאשכול הינו עבור השירותים שהאשכול ייתן לספק**

**כמפורט במסמכי המכרז.**

28. סעיף 15.5, בעמוד 22 למסמכי המכרז – גם לאור שאלת הבהרה קודמת בנושא סעיף 15.4

למכרז נבקש לבטל את סעיף זה.

**הבקשה נדחית.**

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור

תאריך: \_\_\_\_\_

חתימת המציע: \_\_\_\_\_

### נספח א-1 – הצהרת הספק

29. סעיף 13 עמוד 27 למסמכי המכרז – היכן מופיע במודל הכלכלי תשלום המפעיל לאשכול?  
איזה אחוז רווחיות מצופה מהמפעיל?  
**המציעים מופנים לתשובה 24 לעיל במסמך תשובות לשאלות הבהרה זה.**

### נספח א-16 – המודל העסקי (הערכת האשכול)

30. נבקש להוסיף התניה שעיקרה כדלקמן: על המציע הסבור כי הוא אינו מחויב במע"מ באספקת השירותים מכוח מכרז זה, לפנות אל רשות המסים לא יאוחר מ 30 ימים טרם המועד האחרון להגשת הצעות למכרז לקבלת אישורה בכתב על כך ולצרף את האישור כאמור כנספח להצעה. לתשומת לב המציעים להודעת רשות המסים מיום 11 בינואר 2018 בדבר שאלת האפליה בהתמודדות במכרזים או פעילות המבוצעת הן על ידי מלכ"רים והן על ידי עוסקים אות הניתן לקרוא באתר האינטרנט של רשות המסים בקישור הבא :

31. [https://taxes.gov.il/incometax/documents/hanhayotmeyatzgim/klali/meyatzgim\\_180118\\_1\\_acc.pdf](https://taxes.gov.il/incometax/documents/hanhayotmeyatzgim/klali/meyatzgim_180118_1_acc.pdf)

במידה ופניית המציע לרשות המסים לקבלת אישור כאמור לעיל תענה בסירוב לא יטען אותו מציע כי הוא פטור ממע"מ בגין אספקת שירותים מכוח מכרז זה. על מציע אשר פנה אל רשות המסים, בבקשה לקבלת אישור כאמור לעיל, אך עד למועד הגשת הצעתו טרם השיבה רשות המסים לגופה של הפנייה, לצרף להצעתו העתק הפניה שנערכה על ידי המציע אל רשות המסים בצירוף אסמכתא למועד בו נמסרה לרשות המסים וכן אישור של עו"ד או רואה חשבון חיצוני, בעל ידע וניסיון בתחום, על כך כי המציע אינו מחויב במע"מ באספקת השירותים מכוח המכרז.

#### הבקשה נדחית.

32. כמות משוערת של טאבלטים וערכות מחשב עמוד 13 מסמכי המכרז – לאחר תקופת הפיילוט לצורך תמחור השקעה בטאבלטים ומחשבים, נלקחה הערכה כי 30% מהמשתתפים יקבלו טאבלט או מחשב, מה יקרה אם נדרש לרכוש ל-50% מהמשתתפים חומרה ולא ל-30%, דבר שיעלה מיליוני ₪ ?

#### הבהרה:

**המודל הינו הערכת שימוש בלבד, ואינו מחייב.**

33. סעיף כמות משוערת של טאבלטים וערכות מחשב עמוד 13 מסמכי המכרז נספח א-16 המודול העסקי השאלה: לאחר תקופת הפיילוט לצורך תמחור השקעה בטאבלטים ומחשבים, נלקחה הערכה כי 30% מהמשתתפים יקבלו טאבלט או מחשב, מה יקרה אם משתתף יפרוש מהפרויקט לאחר חצי שנה או שנה, האם המחשב נשאר אצלו ? במידה

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור

תאריך: \_\_\_\_\_ חתימת המציע: \_\_\_\_\_



ונידרש לטפל במחשבים ישנים של משתתפים שעזבו את הפרויקט, מי אחראי על כך? / מה המקור המימוני?

**המציעים מופנים לתשובה 32 לעיל במסמך תשובות לשאלות הבהרה זה.**

34. סעיף תזרים מזומנים עמוד 23 מסמכי המכרז נספח א-16 המודול העסקי השאלה: מדוע לא נלקחה בחשבון לצורך חישוב עלות הממוצעת למשתתף שנת הפיילוט כאשר בשנת הפיילוט העלויות זהות לעלויות בשנה ראשונה ושנייה.

**הבהרה:**

**המציעים מופנים לתשובה 32 לעיל במסמך תשובות לשאלות הבהרה זה.**

35. סעיף תזרים מזומנים עמוד 23 מסמכי המכרז נספח א-16 המודול העסקי השאלה: מדוע לא נלקחו בחשבון לצורך התזרים עלויות מימון בזמן שאנו נדרש להשקיע 50 מיליון ₪ (עלויות המימון גבוהות מהבצ"מ שחושב)?

**המציעים מופנים לתשובה 32 לעיל במסמך תשובות לשאלות הבהרה זה.**

36. סעיף תזרים מזומנים עמוד 23 מסמכי המכרז נספח א-16 המודול העסקי השאלה: מדוע לא נלקחו בחשבון לצורך התזרים עלויות גבייה, הכוללות מערכות גבייה, צוות גבייה, עלויות החזרי הוראות קבע.

**המציעים מופנים לתשובה 32 לעיל במסמך תשובות לשאלות הבהרה זה.**

37. סעיף תזרים מזומנים עמוד 23 מסמכי המכרז נספח א-16 המודול העסקי השאלה: כמות המשתתפים בפרויקט גדלה מדי שנה בין 40% - 60% על בסיס מה בוצע החישוב הנ"ל? כחברה המספקת שירותים דומים שיעור הצמיחה בשנה 7 עד 10 שיעור הצמיחה יורד לכ-10%.

**המציעים מופנים לתשובה 32 לעיל במסמך תשובות לשאלות הבהרה זה.**

38. סעיף תזרים מזומנים עמוד 23 מסמכי המכרז נספח א-16 המודול העסקי השאלה: כמות המשתתפים בפרויקט גדלה מדי שנה בין 40% - 60% אך לא נלקחה בחשבון אחוז נטישה של הפרויקט! לא כל משתתף נשאר לנצח בפרויקט וחייבים לקחת בחשבון אחוזי נטישה של כ-10% עד 20% לפחות לאור אחוזי הצמיחה הלא הגיוניים.

**המציעים מופנים לתשובה 32 לעיל במסמך תשובות לשאלות הבהרה זה.**

39. סעיף תזרים מזומנים עמוד 23 מסמכי המכרז נספח א-16 המודול העסקי השאלה: כמות המשתתפים בפרויקט גדלה מדי שנה בין 40% - 60% על בסיס מה בוצע החישוב הנ"ל? על מנת לבצע את השיווק הנ"ל נדרש כוח אדם ומערכת טלמרקטינג, גבייה שלא תומחרה במכרז, מדובר בכ-50 עובדים נוספים לפחות, ולא ברור האם יצליחו ביעד השאפתני הנ"ל.

**המציעים מופנים לתשובה 32 לעיל במסמך תשובות לשאלות הבהרה זה.**

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור

תאריך: \_\_\_\_\_

חתימת המציע: \_\_\_\_\_

40. סעיף תזרים מזומנים עמוד 23 מסמכי המכרז נספח א-16 המודול העסקי השאלה: נבקש לקבל את ניתוח העלויות לשנים 9-2, קיים ניתוח עלויות לשנת הפיילוט ושנה 10, שנים שהן לא מייצגות את מרבית המכרז ומציגות מקרי קיצון.

**המציעים מופנים לתשובה 32 לעיל במסמך תשובות לשאלות הבהרה זה.**

41. סעיף דמי חבר משותף עמוד 25 מסמכי המכרז נספח א-16 המודול העסקי השאלה: האם דמי החבר למשתתף בסך 220 כוללים מע"מ?

**הבהרה:**

**המודול העסקי אינו כולל מע"מ.**

42. סעיף דמי חבר משותף עמוד 25 מסמכי המכרז נספח א-16 המודול העסקי השאלה: האם דמי החבר למשתתף בסך 220 צמודים לעליית המדד?

**הבהרה:**

**הנושא ייבחן בתקופת הפעלת המיזם.**

43. סעיף דמי חבר משותף עמוד 25 מסמכי המכרז נספח א-16 המודול העסקי השאלה: בשנת 2025 המע"מ אמור לעלות ל-18%, מה ההשפעה שתהיה לכך על המחיר למשתתף?

**המציעים מופנים לתשובה 41 לעיל במסמך תשובות לשאלות הבהרה זה.**

44. סעיף דמי חבר משותף עמוד 25 מסמכי המכרז נספח א-16 המודול העסקי השאלה: האם דמי החבר הם עבור בית אב או לדייר בכל בית? האם הכוונה היא כי בית אב ישלם 440 ש"ח + מע"מ?

**הבהרה:**

**דמי החבר הינם עבור כל משתתף בנפרד.**

45. סעיף חלופות מימון דמי חבר למשתתף עמוד 27 השאלה: "המימון החיצוני כולל מימון ע"י גופים פילנטרופיים" – נבקש לדעת מי הגופים האלו ומה מידת מחויבות האשכול לקיום המימון באופן שוטף וסדיר.

**הבהרה:**

**במועד פרסום מסמך תשובות לשאלות הבהרה זה לא ידוע לאשכול על גופים פילנטרופיים המסכימים להשתתף במימון המיזם.**

46. סעיף חלופות מימון דמי חבר, במידה ולא יהיו גופים פילנטרופיים עם מחויבות סדירה ותקפה – מי ימלא את מקומם. גם אם ימצאו גופים כאלה – נבקש לדעת מה מחויבותם במקרים של מגפות / מלחמה וכו' בשנים בהם יהיה קושי לגייס תורמים.

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור

תאריך: \_\_\_\_\_

חתימת המציע: \_\_\_\_\_

**הבהרה:**

התכנית העסקית מתייחסת לאפשרות שיהיו גופים פילנטרופיים, ולא לוודאות לקיומם של גופים כאמור שישתתפו במיזם. האשכול יעשה מאמצים לרתימת גופים פילנטרופיים שישתתפו או יתרמו למיזם.

**נספח א-17 – מסעות לקוח**

47. עמוד 56 למסמכי המכרז – מנספח זה עולה שהתוכנית מתבססת באופן משמעותי על הפעלת מתנדבים. נבקש להבהיר כי חברות עסקיות יכולות להפעיל מתנדבים כפעילות מבורכת נוספת ולא כמרכיב מרכזי ומשמעותי בתפעולן. לא מדובר בעמותות. בנוסף לא ניתן לבסס פעילות בסדר גודל כזה תחת הדרישות והצרכים, על פעילות מתנדבים שאין להם התחייבות מעבר לרצון טוב. כל גופי החברה האזרחית לא יכולים ולא צריכים להיות בסיס לפעילות כלכלית ולהצלחת המודל. לא ניתן להתבסס על גופים וולונטריים וגופים פילנטרופיים ללא מחויבות חוזית.

**הבהרה:**

כפי שהובהר בסעיף 4.8, בעמוד 6 למסמכי המכרז, הספק הזוכה יבנה מעטפת אשר תשמש מסגרת תמיכה בקיום מתן השירותים, ותסנכרן בין כלל השותפים להוצאה לפועל של המיזם והשירותים, כך שאת המתנדבים, ככל ויהיו, יפעילו שותפים המוסמכים לכך. נספח מסעות הלקוח מתבסס, בין היתר, על פעילות מתנדבים הקיימת כבר כיום בארגונים שונים.

**נספח א-18 – ארכיטקטורת המערכת**

48. נספח א-18, בעמוד 54 למסמכי המכרז – להבנתנו באחריות אשכול המפרץ לייצור את הממשקים עבור המערכות, אנא אשרו זאת.

**הבהרה:**

המציעים מופנים לנספח ב-10 – תפקידי האשכול, בעמוד 140 למסמכי המכרז.

49. נספח א-18 בעמוד 57 למסמכי המכרז – מקריאת חומרי המכרז ניתן להניח כי הציפייה מהמזיע היא לפיתוח "מערכת הפיילוט" בכללותה, כפי שמתואר בנספח א-18, תוך כ-26 חודשים (מפת הדרכים המומלצת). על כן, נבקש להבהיר כי המזיע יוכל להציע חלופות נוספות, אחרות, כגון מערכת חלקית שעל בסיסה ניתן להמשיך פיתוחים וכיו"ב.

**הבהרה:**

בנספח א-18 פורט ארכיטקטורת המערכת בכללותה. הספק יידרש להציג את כל המערכת, אך רשאי להציג אבני דרך להקמתה שיאושרו ע"י האשכול.

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור  
תאריך: \_\_\_\_\_  
חתימת המזיע: \_\_\_\_\_

© הזכויות שמורות לעו"ד מרים סברדלוב-ארמון ועו"ד עדי הרטל  
אין לעשות שימוש במסמך זה, כולו או חלקו, ללא אישור בעלי הזכויות

50. מאפייני הפלטפורמה, בעמוד 62 למסמכי המכרז – מקריאת הטבלה שכוללת את מגוון הפתרונות ניתן לראות ברשימה מוצר מרכזי כגון CRM של DAYNAMICS, למען הסר ספק, נבקש להבהיר כי הצעה לפתרון המבוססת על פלטפורמות CRM אחרות שיענו לאפיון ולפיתוח הנדרש תעמוד בפתרון מלא.

**הבהרה:**

**ניתן לעשות שימוש בפלטפורמות CRM אחרות.**

#### נספח א-19 – מדדי הצלחה

51. עמוד 65 למסמכי המכרז – סעיף בנק מדדים – מי אחראי לאספקת הנתונים מחוץ לספק, מה המחויבות בנושא זה?

**הבהרה:**

**המציעים מופנים לסעיף 2.2.2.3 לנספח ב-10 – תפקידי האשכול, בעמוד 144 למסמכי המכרז.**

52. סעיף בנצ'מרק (נתונים גם מופיעים בנספח תחזית) – בדוגמאות שניתנות לביצועים ברוב העולם, מדובר על תמיכה ממשלתית רחבה ואף מלאה. במכרז זה כל ההשקעה הכספית היא על הספק. בכנס הספקים דובר באופן נרחב על שותפות של חברות ביטוח, משרדי ממשלה, ובאופן מיוחד קופות החולים. השתתפותן בנושא היא רק ברמת החזון והתמיכה הרוחנית. להקמת פרויקט כזה נדרשת מעורבות ומחויבות כלכלית בכל רמה. שהרי – הערך הכלכלי לגופים אלו ברור. לקשיש עצמו אין ערך כלכלי. תשלומיו לקופה למשל, לא יפחתו עם הסתבר שהוא מגיע לביקור אצל רופא משפחה הרבה פחות. יש לנו ניסיון רב כאמור, בהפעלת שירותים בקהילה, הנוגעים רבות לתוכנית הזו. הקשיש חייב להיות חלק מהנהנים מהערך הכלכלי. או אז, אחוז ההשתתפות יעלה פלאים. בנוסף – אם הקופה (לצורך הדוגמא) נהנית משיפור המדדים ומחסכון כספי, מדוע איננה שותפה באופן פעיל ועסקי בתוכנית?

**הבהרה:**

**ההנחה היא, שהצלחת הפיילוט או המיזם כך שיוכח שהמיזם יביא לחסכון לקופה הציבורית, לרבות קופה"ח, גורמים נוספים יבקשו להרחיב ולהגדיל את פעילות המיזם, וישתתפו בהפעלתו.**

**הספק רשאי לפתח מגוון שירותים בתשלום שאינם מפורטים במסמכי המכרז, ולספקן למנויים ולשותפים.**

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור

תאריך: \_\_\_\_\_  
חתימת המציע: \_\_\_\_\_

© הזכויות שמורות לעו"ד מרים סברדלוב-ארמון ועו"ד עדי הרטל  
אין לעשות שימוש במסמך זה, כולו או חלקו, ללא אישור בעלי הזכויות

דרך חיפה 16, קרית אתא קומה 1 • 04-6034962 • hamifrats.org.il

**נספח א-22 – הגדרת תפקיד מתכלל המיזם**

53. סעיף 1 עמוד 68 למסמכי המכרז - "תפקידו להבטיח אינטגרציה" – עם כל הכבוד לספק כיצד יכול לחייב גופים חיצוניים לשת"פ ולסינרגיה?  
**הבהרה:**  
**המציעים מופנים לתשובה 47 לעיל במסמך תשובות לשאלות הבהרה זה.**

**מסמך ב' - החוזה**

54. שאלה כללית – לא מופיע בחוזה נושא של מנגנון פיצוי במקרה של הפרת החוזה (הפסקתו) ע"י האשכול.  
**הבהרה:**  
**במקרה של הפסקת התקשרות שלא בגין הפרת ההסכם ע"י הספק יהיה פיצוי מוסכם של 100,000 ₪.**

55. סעיף 9.14.8 עמוד 79 למסמכי המכרז – נבקש הסבר מפורט על תהליך סיום החוזה.  
**הבהרה:**  
**תהליך סיום ההתקשרות יקבע בתקופת הפיילוט.**

56. סעיף 10.2+10 עמוד 80 למסמכי המכרז – נא להסביר את פרק השותפות עם האשכול בהקמת החברה, לאיזה סוג שותפות הכוונה, מה מצופה למעט שותפות בחזון.  
**הבהרה:**  
**השותפות בחברה הינה שותפות בקבלת ההחלטות בדירקטוריון, אך לא בקבלת דיבידנדים.**

57. סעיף 10.4 עמוד 80 למסמכי המכרז – 30 יום הוא פרק זמן קצר מידי, נבקש 40 יום  
**הבקשה מתקבלת באופן הבא:**  
במקום האמור בסעיף 10.4 עמוד 80 למסמכי המכרז, יבוא: "עד 40 יום מיום הודעת האשכול על הזכייה במכרז יגיש הספק בקשה להקמת החברה לוותיקות עם ערך לרשם התאגידים במשרד המשפטים. מסמכי הבקשה, לרבות תקנון החברה לוותיקות עם ערך, יאושרו מראש ובכתב ע"י האשכול."

58. סעיף 15.7 בעמוד 84 למסמכי המכרז – נבקש להבהיר כי זכויות יוצרים ו/או כל זכויות פטנט ו/או כל זכות קניינית ו/או כל זכות אחרת במערכת טכנולוגית הקיימת ו/או שתפותח על ידי הקבלן הזוכה יהיו בבלעדיות של הקבלן הזוכה שברור שלאשכול ישנה זכות שימוש במערכת זו.

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור תאריך: \_\_\_\_\_ חתימת המציע: \_\_\_\_\_

© הזכויות שמורות לעו"ד מרים סברדלוב-ארמון ועו"ד עדי הרטל אין לעשות שימוש במסמך זה, כולו או חלקו, ללא אישור בעלי הזכויות

**הבקשה מתקבלת באופן הבא:**

במקום האמור בסעיף 15.7 בעמוד 84 למסמכי המכרז, יבוא: "זכויות היוצרים או זכויות פטנט או כל זכות קניינית אחרת או כל זכות אחרת על תוצרי עבודה אלה יהיו בבעלות בלעדית הספק. יחד עם זאת, הספק לא יעשה שימוש בתוצרי עבודה אלה ללא אישור האשכול בתקופה ההתקשרות בחוזה זה, ובתקופה של שנה אחת לאחריו בתחומי מדינת ישראל."

59. סעיף 15.8 בעמוד 84 למסמכי המכרז – נבקש להבהיר כי האמור בסעיף זה אינו חל על התוכנה/ות שיותקנו ויפותחו.

**הבהרה:**

**המציעים מופנים לתשובה 58**

60. סעיף 16.8, בעמוד 86 למסמכי המכרז – יימחקו המילים "ובעלת מוניטין". לאחר המילים "כמבוטח בביטוחים אלו" יתווספו המילים "בכפוף להרחבי שיפוי".

**הבקשה מתקבלת באופן הבא:**

במקום האמור בסעיף 16.8, בעמוד 86 למסמכי המכרז, יבוא: "מבלי לגרוע מאחריותו של הספק על פי הסכם זה ועל פי כל דין, מתחייב הספק, לערוך ולקיים על חשבוננו, במשך תקופה של הסכם זה, באמצעות חברת ביטוח מורשית, ביטוחים המבטחים את חבותו בשל מתן השירותים כמפורט בדרישות הביטוח המופיעות (להלן: "אישור עריכת הביטוח"), כנספח ב-3 להסכם, על כל תנאיו (להלן: "דרישות ביטוח"), ומתחייב להוסיף את האשכול כמבוטח בביטוחים אלו בכפוף להרחבי שיפוי, לכל משך תקופת מתן השירותים עפ"י הסכם זה."

61. סעיף 16.9, בעמוד 86 למסמכי המכרז – תמחק המילה "מתחייב" ובמקומה תתווסף המילה "רשאי".

לאחר המילים "לכלול את המזמינים ו/או הפועלים מטעמם" יתווספו המילים "בכפוף להרחבי שיפוי".

**הבקשה מתקבלת באופן הבא:**

במקום האמור בסעיף 16.9, בעמוד 86 למסמכי המכרז, יבוא: "היה ולדעת הספק יש צורך בעריכת ביטוחים נוספים ו/או משלימים כלשהם לביטוחים הנ"ל רשאי הספק לערוך ולקיים את הביטוחים הנ"ל כאשר בכל ביטוח כאמור יכלול סעיף בדבר ויתור על זכות תחלוף כלפי המזמינים ו/או הפועלים מטעמם לעניין ביטוחי רכוש ו/או יורחב שם המבוטח לכלול את המזמינים ו/או הפועלים מטעמם בכפוף להרחבי שיפוי לעניין ביטוחי חבויות, בכפוף לסעיף אחריות צולבת כאילו נערך הביטוח בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח."

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור

תאריך: \_\_\_\_\_  
חתימת המציע: \_\_\_\_\_

© הזכויות שמורות לעו"ד מרים סברדלוב-ארמון ועו"ד עדי הרטל  
אין לעשות שימוש במסמך זה, כולו או חלקו, ללא אישור בעלי הזכויות

62. סעיף 16.12, בעמוד 86 למסמכי המכרז – יימחקו המילים "תוך 14 יום מיום חתימת ההסכם" ובמקומן יתווספו המילים "טרם תחילת מתן השירותים".

**הבקשה מתקבלת באופן הבא:**

במקום האמור בסעיף 16.12, בעמוד 86 למסמכי המכרז, יבוא: "ללא כל דרישה מצד האשכול, מתחייב הספק, טרם תחילת מתן השירותים, להמציא לידי האשכול את אישור עריכת הביטוח בהתאם לנספח ב-3 כשהוא חתום כדין בידי מבטחו. מוסכם בזה במפורש כי אין בהמצאת האישור ו/או בבדיקתו ו/או אי-בדיקתו, כדי להוות אישור בדבר התאמתם של ביטוחי הספק למוסכם, טיבם, תוקפם, היקפם או העדרם ו/או כדי לגרוע מאחריותו של הספק ו/או כדי להטיל אחריות כלשהי על האשכול."

63. סעיף 16.15, בעמוד 87 למסמכי המכרז – תמחק המילה "בקפדנות".

**הבקשה מתקבלת באופן הבא:**

במקום האמור בסעיף 16.15, בעמוד 87 למסמכי המכרז, יבוא: "הספק מתחייב לקיים את כל תנאי הביטוחים ולשלם במלואם ובמועד את דמי הביטוח."

64. סעיף 16.16 – נבקש למחוק את הסעיף.

**הבקשה נדחית.**

65. סעיף 16.17 – יימחקו המילים "ו/או בהמצאת העתקי הפוליסות".

**הבקשה נדחית.**

66. סעיף 16.18 בעמוד 87 למסמכי המכרז – יתווספו המילים "על אף האמור, אי המצאת אישור ביטוח לא ייחשב הפרה יסודית אלא אם חלפו 10 ימים ממועד בקשת האשכול מאת הספק בכתב, להמצאת אישור הביטוח האמור".

**הבקשה מתקבלת באופן הבא:**

במקום האמור בסעיף 16.18 בעמוד 87 למסמכי המכרז, יבוא: "מותנה ומוסכם בין הצדדים כי עריכת הביטוחים והמצאת האישור לידי האשכול הינם תנאים יסודיים בהסכם זה ואי עריכת הביטוחים ו/או אי המצאת אישורי עריכת הביטוח במועד יחשבו כהפרה יסודית של ההסכם. על אף האמור, אי המצאת אישור ביטוח לא ייחשב הפרה יסודית אלא אם חלפו 10 ימים ממועד בקשת האשכול מאת הספק בכתב, להמצאת אישור הביטוח האמור."

67. סעיף 17.15 עמוד 88 למסמכי המכרז – העברת קבצים דיגיטלים עד 10 לכל חודש. לא ישים. נבקש עד 15 לכל חודש לכל הפחות.

**הבקשה מתקבלת באופן הבא:**

במקום האמור בסעיף 17.15 עמוד 88 למסמכי המכרז, יבוא: "אחת לרבעון ולא יאוחר מ-15 לחודש התחלת הרבעון הבא, יעביר הספק על גבי מדיה דיגיטלית את כל קבצי הגיבויים לידי המזמין."

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור תאריך: \_\_\_\_\_ חתימת המציע: \_\_\_\_\_

### נספח ב-1 – מפרט השירותים

68. סעיף 2.3, בעמוד 95 למסמכי המכרז – האשכול מבקש שהתמורה לספק יהיה במודל של מועדון לקוחות בו האזרח ישלם דמי מנוי ובהמשך רשום ב"סוגריים" או שישולם עליהם ע"י גורמים אחרים. המודל העסקי שהאשכול הציע מציג החזר השקעה רק לאחר השנה ה-7 במקרה הטוב! ברור לאשכול כי נדרשת כאן תקופת מימון ארוכה וכי דמי המנוי הפוטנציאליים לגביה אינם גבוהים, על כן נבקש להבהיר:

68.1. מי הם "הגורמים האחרים" שצוינו בסעיף 2.3 אשר ישלמו במקום הלקוחות? (נבקש פירוט).

68.2. כיצד האשכול מתכוון לפעול לטובת מציאת מקורות מימון משלימים על מנת שניתן יהיה לספק את כלל השירותים בצורה מיטבית ותוך החזר השקעה בזמן סביר ומוקדם נבקש את התחייבות האשכול בראשי פרקים לתוכנית עבודה בנושא זה.

**הבהרה:**

**המזיעים מופנים לתשובה 52 לעיל במסמך תשובות לשאלות הבהרה זה.**  
**המזיעים מופנים לנספח ב-10 – תפקידי האשכול, בעמוד 144 למסמכי המכרז.**

69. סעיף 6.3.2.2 בעמוד 99 למסמכי המכרז – "הספק יטמיע פיצ'רים הקיימים בשוק לפי החלטת האשכול..." נבקש להבהיר:

69.1. מניסוח הסעיף לא ברור על אילו סנסורים ומכשירים מדובר, קיימים בשוק מגוון רחב מאוד של רכיבים והתפתחות השוק בתחום היא מאוד מהירה, על כן לאור העובדה שאין פירוט מסודר לא ניתן כלל לאמוד ולנתח תקציבית את הסעיף ומשמעותו ובהתאם נבקש לבטלו או להגבילו למוצרים ספציפיים שיפורטו.

69.2. בנוסף, מניסוח הסעיף לא ברור מה עושים עם המידע שייאסף באותם סנסורים? היכן המידע יישמר? למי הוא עובר? ניהול סיכונים ואבטחת מידע? הגנת פרטיות ועוד. נבקש להבהיר סעיף זה על משמעויותיו ודרישותיו הן בצד העסקי והן בצד התפעולי.

**הבקשה מתקבלת באופן הבא:**

במקום האמור בסעיף 6.3.2.2 בעמוד 99 למסמכי המכרז, יבוא: "הספק יטמיע פיצ'רים הקיימים בשוק בשים לב להמלצת האשכול, כגון סנסורים לזיהוי מצב גופני אישי, התפתחות מחלות גם במרחב המגורים של האזרחים הוותיקים, ועד לאמצעי אבחון רפואי."

**הבהרה:**

**המזיעים מופנים לסעיף 17 בעמוד 87 למסמכי המכרז.**

**מטרתם של סנסורים אלו לייעל ולמקד את המידע של האזרח הוותיק לטובת הנעה לפעילות, ולייעול הפלטפורמה הדיגיטלית. המידע יועבר לגורם המטפל הרלוונטי, יישמר**

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור  
תאריך: \_\_\_\_\_  
חתימת המזיע: \_\_\_\_\_

© הזכויות שמורות לעו"ד מרים סברדלוב-ארמון ועו"ד עדי הרטל  
אין לעשות שימוש במסמך זה, כולו או חלקו, ללא אישור בעלי הזכויות



**אצל הספק והוא אחראי על המידע שנמצא אצלו, לרבות לעניין אבטחת מידע והגנה על פרטיות האזרח הוותיק.**

70. סעיף 9.5.2.2 עמוד 104 – סעיף 9.5.1.1 בעמוד 104 למסמכי המכרז – "הטבות וסבסוד לנזקקים", נבקש להבהיר:

70.1. האם הכוונה כאן היא לסבסוד על בסיס גופים קיימים ותקציבים שכבר קיימים בישראל ומעניקים סבסוד?

70.2. נבקש להבהיר כי הזוכה אינו נדרש לבצע סבסוד בעצמו אלא ע"י גורמים חיצוניים.  
**הבהרה:**

**הספק לא יידרש לתת הטבות או סבסוד, אלא לספק הטבות וסבסוד של גורמים אחרים.**

71. סעיף 9.5.2.2 בעמוד 104 למסמכי המכרז – "מתן שירות של רופא מומחה 24/7 בוידאו", נבקש להבהיר:

71.1. מקריאת המכרז ותנאיו ולאור סעיף זה נראה כי לא נלקחו בחשבון העלויות הגבוהות במתן שירות מסוג זה אשר אינו תואם את המודל העסקי על כן נבקש הבהרה שתפרט לגבי השירות הנ"ל – כגון, מי מספק וכו' (האם קופ"ח או גוף אחר?) (חשוב להזכיר כי כיום הכל מנוהל ע"י קופות החולים בשעות הפעילות המקובלות).

71.2. אין התייחסות לשמירת הנתונים ופרק זמן שמירת הנתונים, נבקש פירוט על כל התהליך, כולל ממשקים ומערכות תומכות שמירת פרטיות, אבטחת מידע וכו' (נזכיר כי כל הנתונים כיום מנוהלים ע"י קופות החולים תחת ניהול סיכונים מלא).

71.3. נבקש לאשר שימוש בפארמדיק או אחות כקו ראשון לפני מענה של רופא.

**הבקשה מתקבלת באופן הבא:**

במקום האמור בסעיף 9.5.2.2 בעמוד 104 למסמכי המכרז, יבוא: "בריאות – מתן שירות של רופא מומחה 24/7 בוידאו כברירת מחדל (לא חירום), כולל אבחון באמצעים טכנולוגיים, קיצור תורים וטיפול בהפניות, זיהוי נפילות ומחלות כרוניות באמצעות סנסורים ועוד ממשקים עם קופות החולים וביה"ח. הספק רשאי כי המענה הראשוני יינתן ע"י אחות או פרמדיק אשר בסמכותם להחליט אם להפנות את המבקש לרופא. השירות יכול להינתן ע"י קופות החולים או ספקים אחרים או ע"י הספק הזוכה עצמו."

72. סעיף 10.2.2, בעמוד 108 למסמכי המכרז – מבקשים לפרט את היעדי ההצלחה הנדרשים לשלב הפיילוט.

**הבהרה:**

**השאלה אינה ברורה.**

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור תאריך: \_\_\_\_\_ חתימת המציע: \_\_\_\_\_

© הזכויות שמורות לעו"ד מרים סברדלוב-ארמון ועו"ד עדי הרטל אין לעשות שימוש במסמך זה, כולו או חלקו, ללא אישור בעלי הזכויות

## נספח ב-2 – אמנת שירות SLA

73. סעיף 2 עמוד 113 למסמכי המכרז – מדוע אין מערכת מדדים מקבילה של בונוסים על הצלחות?

**הבהרה:**

מדדי ההצלחה נועדו כדי לקבוע יעדים למיזם, אשר לדעת האשכול יביאו להצלחתו.

74. סעיף 2 עמוד 113 למסמכי המכרז – רמת שירות שוטפת (טבלת SLA ופיצוי): דוגמאות לבעיות שעולות:

74.1. תמוה שפירוט ה SLA מפורט בצורה מדויקת בצמוד לקנסות. למעשה רק מטבלה זו ניתן להסיק מהו ה – SLA בפירוט.

**הבהרה:**

הוספו בונוסים אשר ישולמו באמצעות התשלומים של הספק לאשכול.

74.2. כל הקנסות המבוססות על נתונים, נסמכות רק על נתונים שמסר / או לא מסר הקשיש.

**הבהרה:**

אין פיצוי מוסכם המבוסס על מידע מהא"ו.

74.3. עמ' 114 סעיף 1 – חיבור לאפליקציה – מימון חלופות למכשירים תומכי אפליקציות הוא על המפעיל. התנהגות האוכלוסייה צפויה. ברגע שיהיה ברור שיש חלופות על חשבון המפעיל – כל הקשישים יפנו, ובצדק מבחינתם, לקבלת מכשירים חלופיים. ההערה אינה מתכתבת עם הסעיף.

74.4. עמ' 114 סעיף 5 – איתור ומעקב מחלות כרוניות – כיצד נדע על קיום בעיה רפואית מכל סוג שהוא? כיצד ניתן לקבל קנס אם אנחנו תלויים ברצונו של הלקוח לפרט. המציעים מופנים לתשובה 47.7 להלן במסמך תשובות לשאלות הבהרה הזה.

74.5. עמ' 115 סעיף 6 – איסוף נתונים – מהיכן מצופה שהנתונים יאספו? האם מצופה מקופות החולים למשל לקבל נתונים? אילו נתונים? כנ"ל לגבי משרדי ממשלה ואף לגבי הרשויות המקומיות.

המציעים מופנים לתשובה 47.7 להלן במסמך תשובות לשאלות הבהרה הזה.

74.6. עמ' 115 סעיף 9 – מניעת נפילות – מי ידווח על נפילה חדשה, היכן בדיוק האחריות? האם יש אחריות לקופה לדווח? מה במקרה למשל שהספק לא מרוצה מהטיפול של הקופה, האם מורשה לפנות לקופה? האם הקופה חייבת לשתף פעולה? כיצד ניתן לקנוס על סמך נושא שיש עליו אחריות אבל אין כל סמכות?

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור

תאריך: \_\_\_\_\_

חתימת המציע: \_\_\_\_\_

**הבהרה:**

**הסעיף מתייחס רק למידע שהגיע לספק**

74.7. עמ' 116 סעיף 12 – מענה באמצעות מוקד וידאו – חייב להיות אך ורק באישור כתוב של הפונה לשימוש במכשיר הזה.

**הבקשה מתקבלת באופן הבא:**

למסמך תשובות לשאלות הבהרה זה מצורף נוסח אמנת השירות – SLA כנספח 1. המציעים יעשו שימוש בנספח 1 הנ"ל במקום נוסח נספח ב-2 שצורף למסמכי המכרז.

74.8. עמ' 116 סעיף 13 – רמת אוריינות פיננסית – יש כאן חשיפה למידע אישי שתלוי ברצונו של הקשיש לשתף פעולה ולא רק באופן חלקי ועל פי נתונים שיציג לפי מה שנוח לו. אחרת – איך ניתן לקנוס?

**הבהרה:**

**הדרישה היא להפניה למרכז הכשרה או לליווי, ולא לאיסוף המידע**

74.9. עמ' 116 סעיף 13 – חוסן כלכלי – כנ"ל לשאלה קודמת.

**הבהרה:**

המציעים מופנים לתשובות 47.7 ו-74.8 לעיל במסמך תשובות לשאלות הבהרה זה.

74.10. עמ' 117 סעיף 18 – מוכנות לשמש כנהג – האם האשכול מודע לחלק הביטוחי הבעייתי בהסעת לקוחות? האם מודע לדרישות החוק בנושא? (תקף גם למתנדבים, אגב.

**הבהרה:**

**ההפניה היא לגוף התנדבות שמטפל גם בכיסוי הביטוחי.**

74.11. עמ' 118 סעיף 21 – צירוף אזרחים ומועדון לקוחות – הרי תלוי ברצון הלקוח, כיצד ניתן להכריח?

**המציעים מופנים לתשובה 47.7 לעיל במסמך תשובות לשאלות הבהרה זה.**

74.12. עמ' 118 סעיף 22 – הגברת מעורבות משפחתית – נבקש לציין כי זו כניסה לשדה מאוד מאוד רגיש ביחסים עם לקוח ובוודאי שלא ניתן לקנוס בכלל, לא כל שכן בסכום כזה. מיהם בני משפחה לטובת עניין זה? האם אפוטרופוס נחשב, למשל? האם מדובר רק במשפחה גרעינית? האם אפוטרופוס יהיה מעורב בתוכנית? **המציעים מופנים לתשובה 47.7 לעיל במסמך תשובות לשאלות הבהרה זה.**

74.13. עמ' 119 טכנולוגיה – נבקש לקבוע את תכיפות המשובים לאחר הפיילוט.

**הבקשה נדחית**

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור

תאריך: \_\_\_\_\_  
חתימת המציע: \_\_\_\_\_

75. סעיף 10 בטבלה, בעמוד 115 למסמכי המכרז – הדרישה אינה ברורה. כיצד האשכול מצפה לביצועה ומה הוא מבקש לעשות עם המידע?

**הבהרה:**

המידע הנאסף במיפוי זמינות הטיפול יועבר ע"י הספק לגורם המספק (קופת החולים וכיוב') לשיפור זמינות השירות.

76. סעיף 40-43 בטבלה, בעמוד 121 למסמכי המכרז – הדרישה לממשקים אלו תלויה בשיתוף הפעולה המלא והבלעדי של הגורמים הציבוריים המפורטים. נבקש להבהיר כי הדרישה לעמידה בלוי"ז שנקבע אינו באחריות הספק הזוכה.

**הבהרה:**

הספק רשאי להעמיד חלופה לממשק הטכנולוגי עד להקמתו והתממשקותו לרשות הציבורית, אך עליו לוודא שהמידע מגיע מהמקור ליעד.

### נספח ב-3 – אישור קיום ביטוחים

77. סעיף נספח ב3 - נוסח ומהדורת הפוליסה – יימחקו המילים "ביט".  
**הבקשה מתקבלת באופן הבא:**  
במקום המילה "ביט" יירשם "ביט או נוסח מקביל לו".

78. סעיף נספח ב3 - צד ג' – יימחקו קודים 304, 318, 322, 329, 336, 337  
**הבקשה מתקבלת באופן הבא:**  
את הקודים 304, 322, 329 יש להשאיר ואין למחוק.  
את קוד 318 ניתן להחליף בקוד 321.  
את הקודים 336, 337 מאושר למחוק אך ורק אם המציע הזוכה יציג באישור פוליסות אחריות מקצועית וחבות מוצר.

79. סעיף נספח ב3 - אחריות מקצועית – יימחקו קודים 302, 304  
**הבקשה נדחית**

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור  
תאריך: \_\_\_\_\_  
חתימת המציע: \_\_\_\_\_

© הזכויות שמורות לעו"ד מרים סברדלוב-ארמון ועו"ד עדי הרטל  
אין לעשות שימוש במסמך זה, כולו או חלקו, ללא אישור בעלי הזכויות

דרך חיפה 16, קרית אתא קומה 1 • 04-6034962 • hamifrats.org.il

#### נספח ב-4 – ויתור על תוצרי עבודה

80. בעמוד 127 למסמכי המכרז - נבקש להבהיר כי תוצרי העבודה שהינן קוד מקור IP של מוצרי התוכנה שיפותח אינן יועברו בסיום ההתקשרות אל המזמין וכי מדובר בקוד מקור בבעלות המציע בלבד.  
המציעים מופנים לתשובה 58 לעיל במסמך תשובות לשאלות הבהרה זה.

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור

תאריך: \_\_\_\_\_ חתימת המציע: \_\_\_\_\_

© הזכויות שמורות לעו"ד מרים סברדלוב-ארמון ועו"ד עדי הרטל  
אין לעשות שימוש במסמך זה, כולו או חלקו, ללא אישור בעלי הזכויות

דרך חיפה 16, קרית אתא קומה 1 • 04-6034962 • hamifrats.org.il

**נספח 1 למסמך תשובות לשאלות הבהרה מיום 29.02.2024**

## **נספח ב-2**

**מכרז פומבי 16/2023**

**אמנת שירות - SLA**

### **הגדרות ה SLA במיזם ותיקות עם ערך לספק השירות**

**עקרונות מנחים לכלל סעיפי ה SLA:**

1. נספח זה מתייחס לשני מקרים של רמת שרות:

- 1.1. רמת שרות לשירותי ותיקות עם ערך.
- 1.2. רמת שרות שוטפת באחזקה ותפעול – תקלה או השבתה של השרות.
- 1.3. "אזרח ותיק" – מקבל השירות.

2. **רמת שרות שוטפת**

**עקרונות מנחים לכלל סעיפי ה SLA:**

- 2.1. איסוף מידע (עודף שאלונים). כל מידע שיכול להגיע מהספק או בצורה דיגיטלית ממקור אחר שהוא לא אזרח ותיק, לא יבוצע מול האזרח ותיק.
- 2.2. כל נתוני בריאות שנמצאים בידי הקופה או כל גורם מקצועי אחר, לא יתבקש בשיחה מהאזרח הוותיק.
- 2.3. כל מידע רפואי ובריאותי המתקבל במערכת, יועבר מידי לגורם המקצועי להמשך טיפול, המידע יועבר בעדיפות באופן טכנולוגי-מקוון, או לחילופין בכלים אחרים עד 48 שעות מקבלת המידע. יש לוודא ולתעד את קבלת המידע ע"י הגורם המטפל.
- 2.4. יוזמות לפעילות של מרכז ההנעה לאזרחים ותיקים תהיינה עד יוזמה אחת ליום, למעט טיפול בפנייה של האזרח ותיק וסיום טיפול קודם.
- 2.5. איסוף נתונים יבוצע לאחר אישור הגורם המקצועי בתחומו אצל הספק באישור המזמין.
- 2.6. איסוף מידע יתבצע רק בהתאם להרשאות האזרחים הוותיקים נותני השירותים.
- 2.7. במקרים בהם האזרח הוותיק מגדיר כי סדר היום שלו מלא – יש לבצע פעילות שימור הנעה ולא הנעה לפעולה.

2.8. מתן קדימות לתעסוקה על פני התנדבות.

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור

תאריך: \_\_\_\_\_  
חתימת המציע: \_\_\_\_\_

© הזכויות שמורות לעו"ד מרים סברדלוב-ארמון ועו"ד עדי הרטל  
אין לעשות שימוש במסמך זה, כולו או חלקו, ללא אישור בעלי הזכויות

דרך חיפה 16, קרית אתא קומה 1 • 04-6034962 • hamifrats.org.il

מס	נושא	מטרה ותיאור	הסבר	SLA	פיצוי מוסכם בש"ח
1.	כללי	חיבור האזרח הוותיק למערכת	חיבור ראשוני לאפליקציית האזרחים הוותיקים	מייד	1000
2.	כללי	השלמת חיבור האזרח הוותיק למערכת	באחריות הספק ליזום שיחה עם האזרח הוותיק להסבר על המערכת והשלמת ההרשאות הבסיסיות	עד 36 שעות מרגע ההתחברות הראשונית בסעיף 1	200
3.	כללי	פנייה לקבלת נתוני האזרח הוותיק מספקים שונים	פנייה לקבלת נתונים אישיים של האזרח הוותיק מהספקים השונים	פנייה לקבלת הנתונים מהספק עד 72 שעות מאישור האזרח הוותיק לקבלת הנתונים	300
4.	סגנון חיים ופנאי	העלאת ההשתתפות אזרחים ותיקים בפעילות חברתית באמצעות יצירת והגדלת מספר אינטראקציות (פעילות - פנאי, התנדבות, תרבות)	יש להניע לפעולה לאינטראקציות נוספות בתחום, כשיחת המשך או כשיחה חדשה ע"י מרכז ההנעה	אחת לחודש	500

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור

תאריך: \_\_\_\_\_

חתימת המציע: \_\_\_\_\_

© הזכויות שמורות לעו"ד מרים סברדלוב-ארמון ועו"ד עדי הרטל  
אין לעשות שימוש במסמך זה, כולו או חלקו, ללא אישור בעלי הזכויות

דרך חיפה 16, קרית אתא קומה 1 • 04-6034962 • hamifrats.org.il

200	פניה לא"ו אחת ל 3 חודשים	מילוי שאלון	איתור ומעקב: מחלות כרוניות, נטילת תרופות קבועות, נפילות (כולל סיבת הנפילה)	בריאות ועצמאות רפואה ושירותי בריאות ורווחה	5.
בנוסף של 1000 ש"ח עבור מידע מכלל הפחות 50% מהאזרחים הותיקים	אחת לחודש – לפחות בתחום אחד	איסוף הנתונים בתחומים הבאים: הרגלי בריאות, תזונה ופעילות גופנית. מדדי בריאות (פיזיולוגים) והערכה תפקודית, הפרעות שינה	איסוף נתוני בריאות של לכל הפחות 20% מהא"ו על אורח חיים בריא	אורח חיים בריא	6.
	אחת לחודש	ראה סעיף קודם	הנעה לביצוע פעילויות אורח חיים בריא, כולל באמצעות תמרוץ	אורח חיים בריא	7.
	אחת לשנה	ראה סעיף קודם	היענות לטיפולים ומעקבים	אורח חיים בריא	8.
500	מקוון, ועד 48 שעות מקבלת המידע במידה ולא מקוון	דיווח על נפילה, כולל תיאור סיבת הנפילה, יש לוודא שפנה למיין, להעביר <u>לטיפול הקופה</u> ולוודא שיש רצף טיפולי	מניעת נפילות	בריאות ועצמאות רפואה ושירותי בריאות ורווחה	9.
300	אחת לחצי שנה	המרחק לקבלת רפואה ראשונית ושניונית	מיפוי זמינות טיפול במרחק עד 15 דקות	בריאות ועצמאות רפואה ושירותי בריאות ורווחה	10.

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור

תאריך: \_\_\_\_\_  
חתימת המציע: \_\_\_\_\_

© הזכויות שמורות לעו"ד מרים סברדלוב-ארמון ועו"ד עדי הרטל אין לעשות שימוש במסמך זה, כולו או חלקו, ללא אישור בעלי הזכויות

דרך חיפה 16, קרית אתא קומה 1 • 04-6034962 • hamifrats.org.il



11.	בריאות ועצמאות רפואה ושירותי בריאות ורווחה	אוריינות דיגיטלית	בכל פנייה חדשה או עד חודש אחד מיצירת הקשר הראשוני עם המרכז, הפנייה להכשרה או ליווי תוך 72 שעות.	200
12.	בריאות ועצמאות רפואה ושירותי בריאות ורווחה	מענה רפואי ראשוני	מענה ע"י גורם רפואי(אח/ות, פארמדיק או רופא)	1000
13.	חוסן כלכלי	מיפוי רמת אוריינות פיננסית	לוודא שהאזרח ותיק מכיר ויודע ומבין את הנושא הכלכלי לגביו	200
14.	חוסן כלכלי	מיפוי אפשרות לעמידה בהוצאות לא מתוכננות	לאחר שלושה חודשי חיבור	
15.	תעסוקה	הפנייה להכוונה והכנה לפרישה, הכשרה מקצועית ותעסוקת המשך	אחת ל 3 חודשים במידה ולא שינה סטטוס	

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור

תאריך: \_\_\_\_\_

חתימת המציע: \_\_\_\_\_

16.	תחבורה וניידות	מיפוי דרכי שימוש בתחבורה	בכל פנייה חדשה או עד חודש אחד מיצירת הקשר הראשוני עם המרכז	
17.	תחבורה וניידות	בדיקת הכרת החלופות, תחבורה ציבורית וכיו"ב או לחילופין הנחיות לשימוש טכנולוגי	במידה ויש מורכבות תחבורתית לוודא שמכיר חלופות של תחבורה או אחרת	עד 72 שעות מקבלת המידע תתבצע פניה לא"ו להצעת חלופות
18.	תחבורה וניידות	מוכנות לשמש כנהג	לבדוק האם יש מוכנות של האזרח הוותיק לשמש כנהג בהסעת אזרחים ותיקים אחרים או כנהג מתנדב, במידה וכן הפניית פרטי הא"ו לגופי התנדבות הסעות	עד 72 שעות מקבלת המידע
19.	זכויות	בדיקת הכרות מיצוי הזכויות וזיהוי פערים להתערבות והפנייה	לוודא שהאזרח הוותיק מודע לזכויותיו ובמידה וקיים פער לוודא מיצוי	שיחה יזומה אחת לשלושה חודשים
20.	זכויות	שיפור המענה והעברת הבקשה למיצוי זכויות לגורם מטפל: לביטוח לאומי, קופ"ח,	לוודא מול הא"ו כי הגורם המטפל סנה אליו	לכל המאוחר עד 48 בדיקה מול הא"ו כי

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור

תאריך: \_\_\_\_\_

חתימת המציע: \_\_\_\_\_

© הזכויות שמורות לעו"ד מרים סברדלוב-ארמון ועו"ד עדי הרטל  
אין לעשות שימוש במסמך זה, כולו או חלקו, ללא אישור בעלי הזכויות

דרך חיפה 16, קרית אתא קומה 1 • 04-6034962 • hamifrats.org.il

	הגורם מטפל פנה אליו		מוקד אזרחים ותיקים, רשומ"ק, מועדוני לקוחות, או אחר		
					21.
500	אחת לחצי שנה יצירת קשר עם הא"ן, ובאישור הא"ן אחת לשלושה חודשים עם בן משפחה	עליה ושיפור הקשר והתמיכה של בני המשפחה	הגברת המעורבות המשפחתית בסדר יום של האזרח הוותיק	משפחה	22.
	72 שעות מקבלת במידע	פנייה	במידת הצורך הפנייה ליועץ משפחתי לשיפור הקשר והתמיכה של בני המשפחה	משפחה	23.
	פנייה אחת לחצי שנה לבן משפחה הרשום במערכת		אימון האזרח הוותיק לשימוש ישיר במרכז ההנעה, ולא רק הפעלת המשפחה בכל אירוע	משפחה	24.
	תוך 72 שעות		זיהוי צרכי ייעוץ משפטי והעברת המידע לגורמי רווחה	ייעוץ משפטי סנגוריה ציבורית	25.
400	חיבור א"ן המסכים לתוך חודש מההתחברות למערכת		חיבור אזרחים ותיקים למערך הסליקה של השירותים/או מרכזי	סליקה	26.
	אחת לחצי שנה	ביצוע שיח להיוועצות עם קבוצות	קידום המיזם באמצעות שיתוף ציבור	שיתוף ציבור ובדיקת שביעות רצון משתמשים	27.

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור

תאריך: \_\_\_\_\_

חתימת המציע: \_\_\_\_\_

		משתמשים שונות אקטואליות או פוטנציאליות ללמידה וקידום המיזם			
800	אחת לשלושה חודשים	משוב על כלל הפעילות על מנת לוודא שהאזרח נהנה מהפעילות דירוג ממוספר בין 1 ל 10	שביעות רצון מהפעילויות והשירותים	משוב ובקרה	28.
	עד שלושה ימים מקבלת המשוב	בכל דירוג מתחת ל 7 יש לעדכן את מפעיל/ספק השרות באופן דיגיטלי או ידני	שביעות רצון מהפעילויות והשירותים	משוב ובקרה	29.
	עד 48 שעות מקבלת הנתונים	הצגת נתוני שביעות רצון ה האזרח הוותיק לכלל השותפים במקוון.	שביעות רצון מהפעילויות והשירותים	משוב ובקרה	30.
300	אחת לחודש	לא כולל פעילות חד פעמית	וידוא ההשתתפות בפעילות חדשה עד המפגש השלישי באותה פעילות	משוב ובקרה	31.

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור

תאריך: \_\_\_\_\_  
חתימת המציע: \_\_\_\_\_

© הזכויות שמורות לעו"ד מרים סברדלוב-ארמון ועו"ד עדי הרטל  
אין לעשות שימוש במסמך זה, כולו או חלקו, ללא אישור בעלי הזכויות

דרך חיפה 16, קרית אתא קומה 1 • 04-6034962 • hamifrats.org.il

32.	מאגר נתונים	הקמת CRM	הקמת מערך CRM עם כלל ההקשחות הנדרשות באפיון הארכיטקטורה	3 חודשים מזכייה
33.	פלטפורמה	ממשק אזרח ותיק (אפליקציה)	הקמת ממשק האזרח ותיק בכל האופציות (טלפוניה, וידאו, מערכת מחשב)	3 חודשים מזכייה
34.	משרד אחורי	מערכת משרד אחורי BackOffice מבוססת ענן המאפשרת לעובדי הספק והאשכול לנהל ולתפעל את המערכת, בהתאם להרשאות ומערכת מבוססת ענן	הקמת מערכת משרד אחורי מבוססת WEB ענן	3 חודשים מזכייה
35.	AI	שילוב פתרונות בינה מלאכותית Artificial Intelligence – AI בפתרונות במוגדרים במכרז זה	אינטגרציה של פתרונות AI קיימים בפתרונות המוגדרים במסמכי המכרז	6 חודשים מזכייה
36.	פלטפורמת	ממשק למוקדנים ולמוקד	הקמת ממשק מוקדנים	3 חודשים מזכייה
37.	פלטפורמת	ממשק ניהול משתמשים והרשאות בהתאם להרשאות אישיות של האשכול לבעלי התפקידים מקרב הספק	הקמת מערכת הרשאות בהתאם לספק המשנה לפי רמות הרשאה: עדכון מידע על מוצרים ושירותים	3 חודשים מזכייה

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור

תאריך: \_\_\_\_\_

חתימת המציע: \_\_\_\_\_

© הזכויות שמורות לעו"ד מרים סברדלוב-ארמון ועו"ד עדי הרטל  
אין לעשות שימוש במסמך זה, כולו או חלקו, ללא אישור בעלי הזכויות

38.	ממשק ניהול משתמשים והרשאות	הקמת מערכת הרשאות בהתאם לספקי המשנה לפי רמות הרשאה: <b>דוחות מובנים</b>	3 חודשים מזכייה
39.	ממשק ניהול משתמשים והרשאות	הקמת מערכת הרשאות בהתאם לספקי המשנה לפי רמות הרשאה: <b>דוחות לפי אפיון הרשאות מנהל</b>	3 חודשים מזכייה
40.	פלטפורמת ממשק משתמש לפי הרשאות ספק שירותים לפי תחומים	הקמת ממשק משתמשים וספקי המשנה	3 חודשים מזכייה
41.	פלטפורמת ממשק רשויות מקומיות	הקמת ממשק משתמשים וספקי משנה	3 חודשים מזכייה
42.	פלטפורמת ממשק משרדי ממשלה	הקמת ממשק משתמשים וספקי משנה	3 חודשים מזכייה
43.	ציוד ממשק אזרח ותיק	חיבור רשימת משתתפי הפיילוט למערכת. הספקת ציוד קצה/פלטפורמה קיימת	חודש מקבלת פנייה רשימת משתמשים מהאשכול

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור

תאריך: \_\_\_\_\_  
חתימת המציע: \_\_\_\_\_

© הזכויות שמורות לעו"ד מרים סברדלוב-ארמון ועו"ד עדי הרטל  
אין לעשות שימוש במסמך זה, כולו או חלקו, ללא אישור בעלי הזכויות

דרך חיפה 16, קרית אתא קומה 1 • 04-6034962 • hamifrats.org.il

44.	ציוד	ממשק אזרח ותיק	הדרכה ובדיקת חיבור	חודש מקבלת רשימת משתמשים מהאשכול
45.	ניהול	ממשקי ניהול	ניהול ממשק דוחות <b>אשף</b> ומחולל דוחות, לפי דרישות האשכול והספקי המשנה	3 חודשים מזכייה
46.	ניהול	ממשקי ניהול	הוספת דוחות חדשים בהתאם לצורך לאחר אישור האשכול	חודש מדרישה
47.	ניהול	שיפור ומעקב יעדי המיזם	מערכת התראות ודגלים בהתאם ליעדי המיזם לפי מסעות לקוח	3 חודשים מזכייה

מרכז הנעה (מוקד) ומענה למשתמשים

48.	מענה	מענה מוקד	מענה לפנייה טלפונית או שיחת חובת עמידה בקבלת שיחה	מענה תוך 20 שניות	1000
49.	מענה	מענה מוקד – כל מה שנדרש לסגירת מעגל או צורך של הספק, למעט ממשק שקשור לאספקת השירותים	מענה של פניית ספקי שירותים, חובת עמידה בקבלת שיחה גם	80% מהשיחות מקבלות מענה תוך 20 שניות	

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור

תאריך: \_\_\_\_\_

חתימת המציע: \_\_\_\_\_

	3 והשאר עד דקות	בתנאי שיקבל הודעה מענה חוזר			
.50	עד חמש עשרה דקות מקבלת הפנייה	הפנייה למומחה תוכן פעילות המוקד זמינות התוכן בכל שעות הפעילות	מענה מוקד	מומחה תוכן	
.51	עד 12 שעות מהגדרת הספק למענה	יודא טיפול בפנייה בשיחה מול האזרח הוותיק	מענה מוקד	מומחה תוכן	
.52	מקוון או עד 10 דקות מקבלת הפנייה	ניתוב שיחה לספק השירות	מענה מוקד	ניתוב	
.53	עד 12 שעות מהגדרת הספק למענה	יודא טיפול בהפניית שיחה	מענה מוקד	ניתוב	
.54	שבוע לאחר הפנייה	יודא סגירת הנושא וביצוע סקר שביעות רצון	מענה המוקד	ניתוב	
.55	עד 10 דקות מקבלת המידע	עדכון ניתוב משנה במערכת, במידה ונותב עי הספק לספק אחר יש לוודא עדכון הסטטוס במערכת	מענה המוקד	ניתוב	

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור

תאריך: \_\_\_\_\_

חתימת המציע: \_\_\_\_\_

© הזכויות שמורות לעו"ד מרים סברדלוב-ארמון ועו"ד עדי הרטל אין לעשות שימוש במסמך זה, כולו או חלקו, ללא אישור בעלי הזכויות



56.	שירות	תמיכה מלאה בתקלות מחשוב	מענה לתקלות מחשוב וטכנולוגיה לכלל משתמשי המערכת בשיחה חוזרת ופתיחת תקלה	עד 10 דקות
57.	שירות	תמיכה מלאה בתקלות מחשוב	הספקת ציוד גיבוי לאזרח הוותיק ולמשתמשי מערכת	עד 24 שעות
58.	תקלות מערכת כללי		העלאת מערכת גיבוי	תוך 4 שעות
59.	שפות	עברית, ערבית, רוסית, אמהרית ואנגלית	זמינות מענה בכל השעות לכלל השפות	אפשרות לחיבור למוקד תרגום ייעודי עד דקה מקבלת השיחה
60.	מנגנון עיתי להערכת מצב של האינטגרציה בפיילוט	יומי, שבועי, תקופתי	לודא אינטגרציה והעלאת מוקדי חוסר תיאום.	הספק יעמיד מערכת בחינת האינטגרציה באופן שבועי

חתימתנו מאשרת כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור

תאריך: \_\_\_\_\_

חתימת המציע: \_\_\_\_\_

© הזכויות שמורות לעו"ד מרים סברדלוב-ארמון ועו"ד עדי הרטל  
אין לעשות שימוש במסמך זה, כולו או חלקו, ללא אישור בעלי הזכויות