

**הבהרות והתייחסות להשגות בקשר למכרז מס' מ (2026) 2007 של המוסד לביטוח לאומי ליצירת מאגר של נותני שירותי השגחה לזכאים לגמלת סיעוד**

**(1) כללי**

- 1 ועדת המכרזים מודה לפונים על הערותיהם המועילות, אשר תרמו רבות לשיפור המכרז.
- 2 כדי לא להסגיר את זהות הפונה, ההתייחסות להשגות אינה על פי זהות הפונה, אלא על פי נושא הפניה.
- 3 חלק מההשגות התייחסו לשיקולי מדיניות בעיצוב המכרז (כגון, תנאי הסף להשתתפות במכרז, אמות המידה לבחירת נותני השירות, אופן חלוקת הניקוד בין אמות המידה להכרעה במכרז, מתן משקל למרכיבים שונים בהצעה וכד'). השגות אלה נשקלו בקפידה ובכובד ראש על ידי ועדת המכרזים ובמקרים מתאימים אף השפיעו על עיצוב המכרז. עוד ראוי להוסיף כי מדיניות המוסד בעיצוב המכרז וההתקשרות הינה סוגיה שבסמכות המוסד ובשיקול דעתו הבלעדי. מובן כי בנסיבות שבהן ראה המוסד הצדקה לקבל איזו מההשגות בנושא, ניתנה על כך הבהרה במסמך זה.
- 4 חלק מהפניות התייחסו לסוגיות המפורטות בפירוש במכרז, אשר קריאה יסודית שלו היתה נותנת להן מענה שלם. במקרים אלה לא ניתנה התייחסות נוספת. ועדת המכרזים ממליצה לכל הפונים לעיין ביסודיות במסמכי המכרז.
- 5 חלק מההערות נראו קנטרניות, ולפיכך לא ניתן עליהן מענה.
- 6 ככלל, הליך הבהרות זה הינו ממצה ואין בכוונת המוסד לנהל הליך הבהרות נוסף.

**(2) הבהרות לסעיפי המכרז, טופס ההצעה והחוזה**

**המכרז:**

**כללי –**

- 7 מציע שלא עמד בתנאי סף או בציון סף – הצעתו תיפסל ללא יוצא מן הכלל.
- 8 המכרז מפרט את התכונות הנדרשות מהמוקד. מעבר למפורט במכרז אין למוסד דרישות נוספות.
- 9 המכרז אינו מעניק יתרון לסוג מסויים של טכנולוגיה ואינו דורש מפרט טכני מסויים. כל מערכת המעניקה את השירותים המפורטים במכרז ובחוזה ראויה.
- 10 הקריטריונים לבחירת הזוכה מפורטים בסעיפים 24-29 למכרז.
- 11 אם לא יהיה מס' מספיק של זוכים או אף זוכה באחד מהאשכולות תחליט ועדת המכרזים כיצד לכלכל את צעדיה.

- 12 החישוב השעתי של השירות ייגזר מההצעות שתוגשנה למכרז. כך, ככל שההצעות שתיבחרנה תהינה יותר יקרות, יגרע מהזכאי יותר זמן טיפול ולהיפך (כיום נגרעת מהזכאי רבע שעה) לא ניתן לדעת זאת כל עוד לא הסתיים המכרז.
- 13 מציע שיזכה באשכול שהוא מפעיל בו שכונה תומכת לא יקבל בגין כך עדיפות בהקצאת לקוחות חדשים. מעמדו יהיה שווה למעמד של הזוכים האחרים.

#### לסעיפי המכרז –

- 14 לסעיף 5 – מצ"ב כנספח למכתב ההבהרה התפלגות הלקוחות על פי אשכולות (סניפים) נכון למועד משלוח המכתב. מידע בדבר השינוי במספר הזכאים מידי שנה אינו זמין.
- 15 לסעיף 12 – המכרז הינו ליצירת מאגר ספקים. ההחלטה עם איזה ספק להתקשר הינה של הזכאי, בכפוף לאישור הועדה המקצועית. על כן, המילה האחרונה היא לוועדה המקצועית, אשר כרשות מנהלית רשאית להפעיל שיקולים ענייניים וסבירים במסגרת החלטתה האם לאשר את בקשת הזכאי אם לאו.
- 16 לסעיף 14.3 – המוסד אינו מבחין בין המציעים שעברו את סף ההתאמה, למעט האמור בסעיף 14.4 סיפא מצבים של הצעות מחיר זהות לכמה מציעים. הסיבה העומדת בבסיס מדיניות זו הינה שהמוסד מעוניין להבטיח רמה סבירה של שירותים, תוך שמירה על רמה סבירה של מחירים. המוסד סבור כי תפקידו לממן הענקת שירות ברמה סבירה, ולא מעבר לכך.
- 17 לסעיף 15.1 יתווסף סעיף 15.1.1 שבו יאמר:  
 "15.1.1 על אף האמור בסעיף 15.1, רשאים להגיש הצעה משותפת תאגידיים שביניהם מתקיים יחס של חברת אם וחברת בת, כאשר חברת האם מחזיקה ב- 100% מהמניות של חברת הבת."  
 "במקרה מעין זה על המציעים לצרף להצעתם אישור מטעם רשם החברות שממנו ניתן ללמוד מיהם בעלי המניות בחברת הבת."
- 18 לסעיף 18 – כל סוג מוקד העומד בדרישות המפורטות בסעיף עונה בהקשר זה על דרישות המכרז. אין הכרח שהמוקד ייתן שירותי מצוקה לקשישים דווקא, להבדיל מסוג אחר של לקוחות.
- 19 לסעיף 19.1.1.1 – סעיפים 19.1.1.1 ו-19.1.1.2 ימחקו ובמקומם ייכתב:  
 "19.1.1.1 – על המציע לצרף להצעתו "אישור סוג" ו/או "אישור התאמה" לצידו המפועל על ידו, בהתאם לסוג הצידוד שהוא מפעיל (קווי ו/או אלחוטי)."  
 "19.1.1.2 – האישור צריך להיות תקף במועד הגשת ההצעה ושנתיים לפחות לפני מועד הגשת ההצעה. אם במהלך השנתיים שקדמו למועד הגשת ההצעה הפעיל המציע צידוד אחר, על האישור להתייחס לצידוד זה. על האישור להיות על שם המציע."
- 20 לסעיף 19 – המוסד מסתפק בדרישה המפורטת בסעיף. הדרישה לאישורים נועדה להבטיח שהמוקד פועל מזה שנתיים לפחות. לפיכך, מציע יכול להמציא יותר מאישור אחד, ובלבד שהאישורים שהמציא "מכסים" יחדיו שנתיים לפחות של פעילות מאושרת.

- 21 לסעיפים 19 ו-20 – להבנת המוסד תנאי המכרז עומדים בהנחיית החשב הכללי בדבר הסרת חסמים ברכש הממשלתי.
- 22 לסעיף 23 – 18 שו אינו אומדן כי אם מחיר ריצפה, והוא נגזר מבדיקה שערך המוסד לגבי התנאים בשוק.
- 23 לסעיף 23 – המילים "או שירותי השגחה מורחבים" ימחקו, ובמקומם יבוא: "ואינה נופלת מ-38 ש"ח לחודש (לא כולל מע"מ) למתן שירותי השגחה מורחבים".
- 24 לסעיף 25.4 – המוסד אינו מבקש מהמציעים לפרט את שמות הלקוחות, אלא רק את מספרי הטלפון שלהם. מכאן, ששמות הלקוחות לא יחשפו ובכך תימנע פגיעה בפרטיותם. יתרה מכך, מידע זה הינו חסוי, בבחינת "סוד מסחרי", והוא לא יהיה פתוח לעיונו של שום גורם לבד מנציגי המוסד. ככל שהדבר תלוי במוסד מידע זה יהיה חסוי גם במסגרת הליכים משפטיים, אם יהיו כאלה, והמציע יהיה רשאי לקבלו בחזרה לאחר סיום המכרז. על פי הבנת המוסד יתר הנתונים המבוקשים אינם בגדר "סוד מסחרי", ומכל מקום לא יינתן לגביהם חסיון מפני עיון.
- הנתונים המבוקשים נחוצים למוסד כדי לבחון את אמינות ההצעה.
- 25 לסעיף 26 – "לקוח מוסדי" הינו "גוף מוסדי", כהגדרתו בסעיף 7.2 למכרז. אשר על כן, שכונה תומכת אינה "לקוח מוסדי" או "גוף מוסדי".
- 26 לסעיף 29.2 – הסעיף ימחק ובמקומו יבוא: "מציע אינו רשאי לבקש עבור שירותי השגחה מחיר הנמוך ממחיר הריצפה של 18 ש"ח לחודש (ללא מע"מ); ואינו רשאי לבקש עבור שירותי השגחה מורחבים מחיר הנמוך ממחיר הריצפה של 38 ש"ח לחודש (לא כולל מע"מ)".
- 27 לסעיף 42.2 – לאחר סיום המכרז יפרסם המוסד את תוצאותיו, וכל זכאי יוכל לבחור מאיזה ספק לקבל שירותי השגחה מבין הזוכים הרשאים להעניק לו שירות זה. בניסבות שבהן ספק שירות נוכחי לא יזכה במכרז, הזכאי יהיה רשאי לבחור בספק חלופי מבין רשימת הספקים הזוכים שיפרסם המוסד.
- עם סיום המכרז ישלח המוסד לכל הזכאים המקבלים שירותי השגחה הודעה בדבר תוצאות המכרז, הכוללת את שמות הספקים הזוכים בכל אשכול לגבי כל שירות (שירותי השגחה/שירותי השגחה מורחבים), את מחיר השירות ומס' טל. של הספק לצורך יצירת קשר.
- כמו כן, כל זכאי חדש מקבל (גם כיום) הודעה על סל השירותים שהוא זכאי להם, ואת פרטי הספקים המספקים כל שירות. הזכאי רשאי לבחור עם מי מספקי השירות להתקשר, ואף להחליף ספק במידת הצורך. האישור הסופי להתקשרות נתון לשיקול דעתה המקצועי של הועדה המקצועית המקומית.
- מקום שבו ספק השירות הנוכחי לא יזכה במכרז, הזכאי לא יוכל לקבל ממנו שירותי השגחה במימון המוסד. על כן, הזכאי יידרש להתנתק מהספק הקיים ולבחור לעצמו ספק אחר הנמצא ברשימת הזוכים לאותו אשכול.
- הספקים לא יקבלו רשימות של זכאים מכל סוג או מין שהוא, וזאת מחמת חובתו של המוסד לשמור על צנעת הפרט.
- 28 לסעיף 42.6 – המוסד עומד על דרישות הסעיף.
- 29 לסעיף 49 – זכות העיון היא בכפוף לחוק ולהלכה הפסוקה.

- 30 לסעיף 50 – בסוף הסעיף יתווסף כדלקמן: "זאת, למעט האמור בסעיף 25.4.1 לעיל."
- 31 נספח ג' למכרז – רשימת השכונות התומכות נועדה להבהיר כי מדובר ברשימה סגורה, שרק שכונה הנכללת בה תוכר על ידי המוסד כ"שכונה תומכת".

#### טופס ההצעה:

- 32 טבלה 6 – הנתונים הנדרשים בטבלה נחוצים לצורך מתן ניקוד להצעות בהקשר של היקף הלקוחות (סעיף 25 למכרז).
- 33 מתחת לטבלה 6 – "אישור בדבר הענקת מימון לשכונה התומכת..." – הכוונה היא למימון דמי המנוי של החבר בשכונה התומכת.
- 34 לסעיף 10 – הסעיף יימחק. הנוסח החדש של הסעיף יהיה: "מחיר הרצפה (המינימום) הוא 18 ₪ (לא כולל מע"מ) לגבי שירותי השגחה, ו- 38 ₪ (לא כולל מע"מ) לגבי שירותי השגחה מורחבים. הצעה בסכום הנמוך מסכומים אלה תיפסל."
- 35 לנספח 3 לטופס ההצעה – פריטים 7 ו- 8 יימחקו ובמקומם יירשם: "אישור סוג' ו/או 'אישור התאמה' לציוד המפועל על ידו, בהתאם לסוג הציוד שהוא מפעיל (קווי ו/או אלחוטי)"

#### החזרה:

##### כללי –

- 36 ככלל, הזכאי ראשי להחליט מאיזה ספק לקבל שירותי השגחה, ותפקיד הועדה הינו סביל בדרך כלל. המוסד אינו סבור כי ראוי לכפות על הזכאי התקשרות עם ספק שירותי השגחה כלשהו. מדיניות זו ננקטת על ידי המוסד גם לגבי שירותים אחרים, כגון שירותי סיעוד, הספקת מוצרי ספיגה וכד'. בהקשר זה יצויין כי הזכיה במכרז מעניקה לזוכה "רשיון" להענקת שירותי השגחה. הענקת השירות בפועל כפופה לבחירתו של הזכאי ולאישורה של הועדה המקומית מקצועית.
- 37 שירותי השגחה מורחבים – מכיוון שמדובר בשירות חדש אין למוסד מידע בדבר היקף הביקוש אליו, ועל כן לא ניתן להעריך את מס' התומכים שיידרשו.
- 38 ספק שנבחר להעניק שירותי השגחה מורחבים יידרש להקצות לשירות "תומך קבוע". "התומך הקבוע" אינו יכול להיות בעת ובעונה אחת גם "מטפלת" או "עובדת מקצועית", אלא עליו להיות אדם שזה תפקידו ועיסוקו העיקרי.
- 39 המוסד אינו רואה קשר בין שירותי סיעוד אישיים לזקן בביתו לבין שירותי השגחה כמשמעותם במכרז זה. על כן, לא חייבת להיות חפיפה בין נותן שירותי הסיעוד לבין נותם שירותי ההשגחה לגבי אותו זכאי.
- 40 המוסד אינו אוסר על העסקת מתנדבים על ידי ספקי השירות, ובלבד שהספק יעמוד בדרישות החזרה. מנקודת ראות כלכלית ומכל נקודת מבט אחרת, ההתייחסות לכלל הספקים שיווינוית.

##### לסעיפי החזרה –

- 41 לסעיף 2.5 – להגדרת הביטוי "יחידת קצה" יתווסף לאחר המילה "[ה]מצוקה": "נייד, שמועד להימצא על גופו של הזכאי. משמע, חלק מיחידת הקצה הינו לחצן מצוקה נייד המיועד להיות על גופו של הזכאי.
- 42 לסעיף 2.6 – הסעיף מפנה לסעיף 3.

- 43 לסעיפים 4 ו-5 – שירותי השגחה מורחבים יסופקו רק אם יש ביכולתו של הספק להעניק את השירותים המוגדרים בסעיף 5.
- 44 לסעיף 4.1 – הסעיף מפנה לסעיף 3.
- 45 לסעיף 5 – המוסד סבור כי מאפייני התומך הקבוע ברורים דיים. מעבר לאמור בסעיף אין המוסד מציב דרישות נוספות.
- 46 לסעיף 5 – יתווסף סעיף 5.6 שבו ייקבע: "התומך הקבוע יהיה זמין לזכאי באופן פיזי בשעות העבודה המקובלות, וזמין טלפונית משעה 06:00 ועד שעה 23:00, למעט שבתות וחגים."
- 47 לסעיף 6.1.2.4 – הכונן מהווה גיבוי למוקדן במקרה הצורך.
- 48 לסעיף 7.2 – על הספק להתקין את הלחצן בתוך 7 ימים מעת שקיבל "הזמנת שירות" מהועדה.
- 49 לסעיף 7.8 – לסעיף יתווסף כדלקמן: "אם הקלקול ארע בשבת או בחג, יבוצע התיקון מייד לאחר מכן, כך שממועד הקלקול לא יעברו יותר מ-24 שעות "נטו"."
- 50 לסעיף 7.8.1 – המילים "בכל נקודת זמן שהיא" ימחקו ובמקום יכתב: "לתקופה העולה על 24 שעות".
- 51 לסעיף 7.11 – מטרת הוראה זו למנוע התנהגות לא אתית ותחרות פרועה על גבו של הזכאי.
- 52 לסעיפים 7.11 ו-7.12 – המוסד עומד על הדרישות המפורטות בסעיפים אלה.
- 53 לסעיף 8 – המוסד עומד על כך שהספק שייבחר לא יגבה דמי פיקדון על הציוד. על המציע לשקלל את הסיכון הגלום בכך עבורו בהצעתו הכספית.
- 54 לסעיף 9.4 – אין מניעה שנותן שירותי סיעוד על פי פרק הסיעוד בחוק הביטוח הלאומי, ייתן גם שירותי השגחה מכוח המכרז והחוזה דנן, אם הוא התמודד במכרז, עמד בכל תנאיו וזכה בו. שירותי סיעוד כאמור אינם נחשבים "שירותים נוספים", כמשמעותם בסעיף זה.
- 55 לסעיף 13.1 – הכוונה למענה אנושי שאינו אוטומטי (כגון מענה קולי אוטומטי).
- 56 לסעיף 14 – תקופת ההתקשרות נקבעה ל-12 חודשים, אך היא עשויה להגיע כדי 60 חודשים, וזאת בהתחשב, בין היתר, באיכות השירות שיעניק הספק ללקוחותיו.
- 57 לסעיף 35 לחוזה ולסעיף 1 בנספח ג' לחוזה ("תנאים נוספים החלים על הביטוחים הנ"ל") – המציע יכול לעמוד בדרישה בדבר פוליסה הכוללת "... תקופת גילוי של שישה (6) חודשים ..." על ידי החתיבות שתימסר למוסד במועד החתימה על החוזה כי הוא "שמור על הפוליסה בתוקף לפחות 6 חודשים לאחר סיום ההתקשרות עם המוסד, וכי אם לא יעשה כן הוא יישא באחריות לכל נזק שייגרם כתוצאה מכך".
- 58 לסעיף 41 – לסעיף יתווסף: "אם הפוליסה שבידי הספק אינה כוללת תקופת גילוי של 6 חודשים, ימנע הספק מלבטל את הפוליסה עד לחלוף 6 חודשים ממועד סיום ההתקשרות."
- 59 לסעיף 60 – לאחר המילה "בתוקף" יבוא "ל-15 חודשים". המילים "עד ליום 31.12.09" ימחקו.
- 60 לסעיף 61 – לא אפשרי ביטול חלקי של החוזה.
- 61 לסעיף 2 בנספח ג' לחוזה – הכוונה היא למוצרים שסופקו על ידי גורם אחר, כגון ספק משנה של הספק הראשי.

נספח למסמך ההבהרות – התפלגות זכאים בעלי משדרי מצוקה לפי סניפים

מספר הזכאים שמקבלים משדרי מצוקה	אשכול (סניף)
601	אשקלון
314	אשדוד
381	באר שבע
453	חדרה
853	חיפה
376	טבריה
1922	יפו
1143	חולון
1138	ירושלים
729	כפר סבא
98	נהריה
47	כרמיאל
16	נצרת
1087	נתניה
263	עפולה
805	פתח תקוה
493	קרית
374	ראשון לציון
1308	רחובות
331	רמלה
1442	רמת גן
341	בני ברק
1539	תל-אביב