



מינהל הגמלאות אגף וועדות רפואיות

שאלות ותשובות למכרז מ(2009)2024
להקמת מרכז לייעוץ והכוונה בנושא הוועדות הרפואיות כולל שירותים מקוונים בערים אשדוד, חולון, ירושלים ומרכז

הבהרות:

1. ביטוח לאומי מבקש להבהיר כי ביחס לסעיפים 2.3.2.7 מיצוי זכויות, 2.3.2.8 ניתוב, 2.3.2.9 סיעוד, 2.3.2.10 הכנת תיק לערר, הספק יהיה מחויב לספק שירותים אלו ככל והביטוח הלאומי יחליט כי יש צורך להפעילם והכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדית של הביטוח הלאומי.
2. נספח 0.4.2.4 "הצוות המוצע לביצוע הפרויקט" - סעיף 5 יתוקן כך שעבור כל רופא יש לצרף בנוסף למצורף שם קו"ח.

מספר שאלה	מספר עמוד	סעיף	שאלה	תשובה
1		כללי	נבקש כי ככל ומפורסמים מסמכי מכרז ו/או טופס ו/או כל מסך נלווה אחר חדשים בגרסה מעודכנת, עורך המכרז יפרסם עותק נוסף עם "עקוב אחרי שינויים" של השינויים בטפסים ומסמכים אלו, וזאת על מנת למנוע טעויות, אי הבנות, דיונים משפטיים מיותרים וכן על מנת לחסוך זמן יקר של המציעים	הבקשה נדחת.
2	כללי	כללי	נודה לקבלת חוברת המכרז בקובץ WORD לטובת הגשת מענה למכרז או לחילופין קובץ PDF הפתוח לחיפוש.	אין שינוי בתנאי המכרז.
3	כללי	כללי	שאלות הבהרה נוספות - בשל מורכבות המכרז, מבוקש לתת מועד נוסף לשאלות הבהרה לאחר פרסום תשובות ההבהרה, ודחיית מועד הגשה בפער סביר ממתן התשובות.	אין שינוי בתנאי המכרז.
4	כללי	כללי	כמות תיקים - נבקש מהמשרד להגדיר רשת בטחון מינימלית של מספר תיקים לחודש לכל מרכז, אשר בגינם ישלם הביטוח לאומי למציע בכל מקרה תעריף של תיק, גם אם בפועל היו פחות תיקים.	אין שינוי בתנאי המכרז.
5	6	0.2.2	האם ניתן לגשת למכרז עם שותפים? ומה יהיה משקל של כל שותף	אין שינוי בתנאי המכרז, אנא ראה סעיף 0.5.5.9.
6	6	0.2.2.8.2	נבקש להוסיף אפשרות כי מתן השירות יכול להתבצע בשיחה טלפונית. מתוך ניסיון, קהל הפונים מתקשה בביצוע שיחות וידאו קונפרנס.	אין שינוי בתנאי המכרז.



מינהל הגמלאות אגף וועדות רפואיות

7	7	0.2.2.8.3	ביצוע פגישות פרונטליות בסניף ביטוח לאומי באחד הישובים הסמוכים יכול להגביר תחושת אנטגוניזם של המבוטחים וכן פוגע בבידול בין "יד מכוונת" למוסד לביטוח לאומי. מעבר לכך הדרישה בעייתית ליישום מבחינה לוגיסטית וכ"א. אי לכך נבקש לבטל סעיף זה.	יובהר, כי ככלל השירותים יינתנו במרכזי "יד מכוונת", אולם למוסד לביטוח לאומי נתון שיקול הדעת האפשרות להפעיל שרות זה בסניפים.
8	7	0.2.2.8.3	נודה לפירוט בנוגע לשירות "קיום פגישות בסניף ביטוח לאומי באחד הישובים הסמוכים". האם הכוונה שהצוותים יאלצו לצאת מהמרכז ולבצע פגישות פרטניות מחוצה לו? נבקש שהפגישות יתקיימו פרונטלית במרכז עצמו או באופן מקוון, ללא קיום פגישות פרונטליות מחוץ למרכז.	מדובר על צוות של מזכירה יחד עם מנהל המרכז המגיעים לחדרי קבלת קהל בסניפים ליצירת קשר עם קהל יעד פוטנציאלי, את הפגישה מול הרופא ניתן לבצע במועד מאוחר יותר בכותלי המרכז או באופן מקוון. כמו כן ראו תשובה לשאלה 7.
9	7	0.2.2.8.3	נבקש הבהרה לסעיף זה.	ראה תשובה לשאלה מס' 7,8
10	7	0.2.3	האם ניתן לקבל נתונים היסטוריים על היקפי הפעילות הקיימת (כמות פונים חודשית, פניות פרונטליות, טלפוני, וידאו)?	כן, ראו נספח כמויות. יש להבהיר שכמות הייעוצים משתנה מספק לספק בהתאם לפרסומו ולמשאבים אותו מקצה הזוכה.
11	7	0.2.3.1	נבקש פירוט על היקף השירותים בכל אחד מהמרכזים ב- 5 שנים האחרונות.	ראו תשובה לשאלה מס' 10
12	19, 6	0.2.2.4, 0.5.5.10	נבקש להגיש חוברת עבור כל האזורים אליהם יגיש המציע הצעה פרט לנספח 4.1 (הצעת המחיר) ופרט לנספח 0.4.2.4 הצוות המוצע לביצוע הפרויקט שאותם יגיש המציע עבור כל אזור בנפרד.	אין שינוי בתנאי המכרז.



מינהל הגמלאות אגף וועדות רפואיות

13	7	0.2.4.1.1	עקב עליות המחירים בשנים האחרונות, נבקש להעלות סכום התמורה החודשית.	אין שינוי בתנאי המכרז.
14	7	0.2.4.1.1	נבקש הבהרה ועדכון מחיר לגבי תשלום חודשי קבוע בין הסניפים השונים שהעלויות בסיס בהם משתנים בצורה משמעותית.	ראה תשובה לשאלה מס' 13
15	9	0.2.4.1.1	תשלום חודשי - מבוקש כי סכום התשלום החודשי הקבוע יהיה בגובה 25,000 ₪ לפני מע"מ ולא כולל מע"מ, בין היתר בשל השינוי בשיעור המע"מ ועליית המחירים במשק.	ראה תשובה לשאלה מס' 13
16	7	0.2.4.1.2	נבקש לוודא כי הכוונה בסעיף זה, מציע אשר יזכה במכרז לא יוכל לתת רק שירותי הכנת תיק לתביעות לקשיש (סעיף 2.3.2.9 – שירות אופציונלי בלבד) אם נכלל בנותני שירותי הסיעוד.	מציע אשר יזכה במכרז באזור מסוים וגם נותן שירותים במכרזי סיעוד לא יוכל לתת את השירות המפורט בסעיף 2.3.2.9
17	8	0.2.4.1.3	ניתוב תיק רפואי מחייב רופא המכיר ושולט בכל הקריטריונים של הביטוח הלאומי, על כן נבקש עדכון המחיר המוצע לניתוב התיק. לחילופין – נודה להבהרה לגבי הדרישה.	יעודכן לתעריף 42 ₪ לניתוב בודד, ע"פ הוראת תכ"ס תעריפי תשלום לרופאים 8.3.3.1 ה.
18	8	0.2.4.1.3	נודה לפירוט בנוגע לשירות 'ניתוב תיק', כולל הפעולות הנדרשות והערכת כמות מקרים	ראה סעיף 2.3.2.8.1 כמות התיקים הינה כמות הייעוצים שהספק יבצע, הניתוב יתבצע אך ורק לתיקים שיינתן בהם ייעוץ ללקוח.
19	8	0.2.4.1.4	נבקש פירוט לגבי הקריטריונים של הביטוח הלאומי לניתוב נוסף ע"י רופא הביטוח הלאומי ופסילת הניתוב הראשוני.	במידה ויוחלט ע"י הביטוח הלאומי להפעיל את השירות, תינתן הכשרה בהתאם.
20	8	0.2.4.1.4	האם נקבל קריטריונים ברורים באשר לאופן ניתוב התיק, על מנת להימנע מניתוב מוטעה?	ראה תשובה לשאלה מס' 19
21	8	0.2.4.1.5	הסכום 64 ₪ לשעה אינו משקף עלויות ריאליות. מבוקש כי הסכום יעמוד על 85 ₪ לשעה לפחות.	אין שינוי בתנאי המכרז.
22	9	0.2.4.1.6	נבקש לחדד שהקצאת שטח עבור ייעוץ משפטי מחייבת את הספק בהערכות שונה מבחינת הנדלן ועלויות נוספות לספק. האם הנושא נלקח על ידכם בחשבון העלויות והתמורה?	אין שינוי בתנאי המכרז.



מינהל הגמלאות אגף וועדות רפואיות

23	13	0.4.2.1	נבקש מחיקת תנאי סף זה אשר הינו מפלה לטובת המפעילים הנוכחיים בלבד, לא הוגן ופוגע בתכלית המכרז, וזאת בין השאר מן הסיבות הר"מ: א. החברה הינה חברה מובילה בעלת ניסיון רב שנים בהפעלת מרפאות, מכונים ושירותים במעל 25 סניפים בפריסה ארצית עבור מגוון לקוחות ושירותים מורכבים. ב. החברה מפעילה מערך רפואי ענק הכולל מעל 1,000 רופאים, אחיות וטכנאים וביניהם מאות רופאים מומחים במגוון סוגי התמחות, חלקם גם הנדרשים במכרז זה. ג. במסגרת חלק מהשירותים שהחברה מספקת, רופאי החברה כותבים חוות דעת רפואיות שונות, אך לא עבור וועדות רפואיות. ד. חלק מהרופאים המועסקים על ידי החברה, מועסקים במסגרות אחרות, גם כרופאים בוועדות רפואיות שונות של משרד הביטחון, משרד הבריאות ואף המוסד לביטוח לאומי. ה. החברה מספקת לחברות הביטוח, משרד הבטחון ו-3 קופות החולים הגדולות שירותי ייעוץ רפואי מקוון במגוון רחב של התמחויות. ו. במסגרת מספר פרויקטים ושירותים שהחברה מפעילה, עובדים סוציאליים של החברה מספקים שרות מיצוי זכויות. מן האמור ברור כי החברה בעלת ניסיון רב ומגוון המאפשר לה להתמודד באופן מכובד ואף להפעיל בצורה מיטבית את המכרז, אך תנאי הסף לעיל מוטה ומונע מחברות ראויות ומקצועיות מאוד לתת שירות מקצועי ויעיל, תוך פגיעה בתחרות, השוויון בין מציעים ובהתעלם מהפסיקה בנושא זה.	
24	13	0.4.2.4	כח אדם מוצע (רופאים) – נודה להבהרת עורך המכרז כי בדומה למנהל הפרויקט, ניתן להגיש במסגרת המענה את אותם הרופאים <u>ביותר ממכרז אחד ולכל הפחות עבור שני מכרזים.</u>	
25	13	0.4.2.4	האם אפשר להשתמש בקבלני משנה או פרילנסרים למשל רופאים?	
			אין שינוי בתנאי המכרז.	
			ניתן בתנאי שיענו על דרישת כמות הייעוצים לכל מכרז וכן יעמדו בתנאי 0.4.2.4.5.	
			מפנים לסעיף 0.7.14.2 המציע לא יפעיל קבלני משנה למתן השירותים. לגבי רופאים- ניתן כפרילנסרים.	



מינהל הגמלאות אגף וועדות רפואיות

26	15	0.4.2.4.4	נבקש להבהיר, כפי שרשום בסעיף, עבור איזה תפקיד אנו נדרשים להביא "תעודת מומחה".	יש להציג תעודת מומחה לכל הרופאים המוצעים במכרז המפורטים בטבלה בסעיפים 0.4.2.4.5 עד 0.4.2.4.7
27	15	0.4.2.5	נתבקשנו להציג מסמך של מתודולוגיית העבודה הכוללת את הנושאים העיקריים הבאים כמפורט בנספח 0.4.2.4. נספח זה הינו נספח פירוט כוח האדם, האם מתודולוגיית המכרז היא בעצם מצבת כוח האדם המוצעת?	ראו הוספת נספח מתודולוגית העבודה בנספחים לשאלות ותשובות.
28	15	0.4.2.5	מסמך מתודולוגיה, בנספח 0.4.2.4 המציע נדרש להציג את הצוות המוצע. נבקש להבהיר, מהם הנושאים הנוספים שצריכים להופיע במסמך המתודולוגי?	ראו תשובה לשאלה מס' 27
29	15	0.4.2.5	אנא הבהרתכם כי מתודולוגיית העבודה תוגש רק ע"י הזוכה במכרז. בסעיף 1.2.3.3 מצוין כי במהלך תקופת ההתארגנות תהיה בניה ותיאום של מתודולוגיית עבודה מול נציג המוסד. כמו כן אין בנספח אליו הפניתם נספח 0.4.2.4 את הנושאים העיקריים שצריכים להופיע במתודולוגיה.	ראו תשובה לשאלה 27. בנוסף בתקופת ההתארגנות הספק יבנה ויתאים יחד עם נציגי ביטוח לאומי מתודולוגיה מותאמת לצורכי המרכז.
30	15	0.4.2.5	מתודולוגיה – נראה כי נפלה טעות סופר בסעיף, שכן במסגרת הסעיף נדרש המציע להציג מתודולוגיית עבודה בהתאם להוראות נספח 0.4.2.4, אך בנספח זה אין כל התייחסות לכתיבת מתודולוגיה. על כן, נודה להבהרת עורך המכרז כי אין המציע נדרש להציג מתודולוגיית עבודה.	ראה תשובה לשאלה מס' 27
31	15+94	0.4.2.4.7 נספח 0.4.2.4	כירורגיה אורתופדית – נראה כי נפלה טעות סופר בנספח 0.4.2.4 שכן בתנאי הסף נדרש המציע להציג רופא בתחום הכירורגיה האורתופדית ואילו בנספח המוסד פיצל את ההתמחות בכירורגיה אורתופדית לכירורגיה ואורתופדיה בנפרד.	יוהבר כי הדרישה היא רק לרופא אורתופד לפחות.
32	15+94	0.4.2.4.8 נספח 0.4.2.4	עוזר סוציאלי – נודה להבהרת עורך המכרז כי צד נדרש המציע להציג עמידה בתנאי סף 0.4.2.4.8 שכן במסגרת הטבלה בנספח 0.4.2.4 לא נדרש המציע להציג ע"ס.	המכרז יתוקן - אין צורך להציג ע"ס במכרז. סעיפים 0.4.2.4.8, סעיף 2.6.1.6 נמחקים.
33	15	0.4.2.4.8	א. נבקש להבהיר מהי כמות העובדים הסוציאליים שאנו צריכים להציג במסגרת המענה?	ראה תשובה לשאלה מס' 32.



מינהל הגמלאות אגף וועדות רפואיות

34			ב. נבקש לעדכן כי ישנה טעות סופר בסעיף א המלה "סוציאלית" נכתבה פעמיים.	ראה תשובה לשאלה מס' 32.
35	19	0.5.5.8	במקום "כחצי שנה" מבוקש לכתוב "חצי שנה".	מקובל.
36	22	0.6.6	מבוקש לאשר כי ההתקשרות עם הכשיר השני תהיה כפופה להסכמתו של הכשיר השני להתקשרות וכי הכשיר השני יהיה רשאי, אך לא חייב, להתקשר עם המוסד לבקשת המוסד.	אין שינוי בתנאי המכרז.
37	23	0.7.7	מבוקש לקבל את אמות המידה שקבע המוסד לפסילת הצעה "בלתי סבירה". בכל מקרה מבוקש כי כל החלטה על פסילה תהיה כפופה למתן זכות שימוע למציע.	הכל בהתאם לשיקול דעתה של ועדת המכרזים.
38	25	0.9.1	האם תועבר הדרכה מסודרת לספק ע"י ביטוח לאומי?	בתחילת ההתקשרות ביטוח לאומי יעביר הכשרות, ראו סעיף 2.8 למכרז. על הספק לקחת בחשבון כי התשלום לשעות ההדרכה עבור המזכירים/הרופאים/מנהל המרכז יחולו על הספק. ביטוח לאומי יספק את המרצים.
39	25	0.9.1	נבקש עדכון לסעיף זה לפרק זמן של 90 + 30 המתואר בסעיף 0.9.3 ימי עבודה. הליך איתור נכס והתאמתו לדרישות המכרז והכשרת הצוות והאמצעים המחשביים הנדרשים יכול לקחת יותר זמן מהזמן המוצע במכרז.	אין שינוי בתנאי המכרז
40	25	0.9.2	בהמשך לסעיף הקודם, עלויות הספק מתחילות מרגע הודעת הזכייה. נבקש שהעלות הקבועה המתוארת בסעיף 0.2.4.1.1 תשולם לספק מרגע ההודעה על הזכייה במכרז.	אין שינוי בתנאי המכרז
41	25	0.9.4	נבקש שהפיצוי הכספי עבור יום איחור יעמוד על 500 ₪ ולא 1000 ₪.	אין שינוי בתנאי המכרז
42	25+63	3.4.4+0.9.4	נבקש להפחית את סך הפיצוי היומי ל- 500 ₪.	אין שינוי בתנאי המכרז



מינהל הגמלאות אגף וועדות רפואיות

43	26	0.10	נבהיר כי תקופת ההתחייבות של הספק לצורך שכירת נכס והתאמתו מחייבת הסכם של הספק מול המשכיר למינימום של 12 חודשים + כל שאר העלויות הכרוכות בהקמת המרכז. על כן, נבקשכם להוסיף 2 חלופות לסעיף זה: 1. לאחר 6 חודשיים במידה ויוחלט להפסיק התקשרות הספק יקבל את התשלום מסעיף 0.2.4.1.1 למשך 12 חודשים למרות הפסקת העבודה. 2. להאריך את סעיף 0.10 ל 12 חודשים מהודעת הזכייה.	אין שינוי בתנאי המכרז
44	30	1.2.5	האם החיבור למערכות המוסד כרוך בתשלום או בצורך לרכוש מוצרים טכנולוגיים מסוימים?	ההתחברות הינה למערכת ספקים חיצונית לצורך העברת חשבוניות - שירות זה כרוך בתשלום. פרט לכך אין התחברות למערכות נוספות.
45	31	1.2.7.2	נודה לפירוט המשפט 'סמכויות רחבות אצל הזוכה'	מנהל המרכז/מנכ"ל/סמנכ"ל
46	31	1.2.8	נבקש שהתלונות יטופלו ע"י עובד מתוך הצוות המוצע במכרז, קרי, מנהל הפרויקט.	מנהל הפרויקט מקובל
47	32	2.1.4	עלויות פרסום - מבוקש כי המשרד יישא בעלויות הפרסום גב אל גב.	אין שינוי בנוסח המכרז.



מינהל הגמלאות אגף וועדות רפואיות

48	32	2.1.5	פרסום - מבוקש להגדיר מהן תקופות הפרסום, על מנת לתמחר עלות נוספת של מזכיר /ה כנדרש בסעיף. לחילופין מבוקש כי המשרד ישתתף בעלות המזכירה גב אל גב.	אין תקופות פרסום מוגדרות אך בדרך כלל אנו מעדכנים מראש את הספקים בטרם יציאה לפרסום ע"י הביטוח הלאומי, מעבר לכך אין שינוי בנוסח המכרז.
49	33	2.3.1.2	האם פניות ובדיקות מסמכים שמבוצעות על ידי רופא ניתן לבצע באופן מקוון?	ניתן שחלק מהייעוצים יבוצעו באופן מקוון. נתון לשיקול מקבל הייעוץ. על הזוכה לקחת בחשבון כי רוב הייעוצים ינתנו באופן פרונטלי.
50	33	2.3.2.1	הדרישה כי הספק יתן שירות של הגשת תביעה מקוונת עבור הלקוח באתר של המוסד לביטוח לאומי מבטלת את הבידול בין "יד מכוונת" לביטוח לאומי, מעבירה את האחריות באופן מוחלט לספק מעבירה אליו את האשמה באם ישנם כשלים טכניים וגזלת הרבה זמן. נבקש לבטל דרישה זו.	אין שינוי בתנאי המכרז.



מינהל הגמלאות אגף וועדות רפואיות

51	13+33	2.3.2.4 + 0.4.2	ייעוץ הורי לילדי נכים – לא מפורטת דרישה כזו לכח אדם בטבלה המפורטת בסעיף 0.4.2. אגף הבהרתכם לגבי היקף ההעסקה, ע"מ למנוע שונות בהצעות המחיר של מציעים בשל היעדר מידע.	שעות העסקה נגזרות מכמות הייעוצים בתחום ילד נכה שיוגשו למרכז, מבוסס שיבקש לקבל יעוץ בתחום ילד נכה יכול לקבל שירות יעוץ על ידי הורה לילד נכה וזאת בנוסף ליעוץ רפואי להכנת התיק אצל הרופא, והכל בהתאם לרצונו של המבוטח. לא מדובר בתנאי סף ואין צורך להציג כוח האדם של ההורה המונוסה בסעיף 0.4.2
52	33	2.3.2.4	מי נושא בעלות השכר של אותו הורה ? האם הספק או ביטוח לאומי ? או שמא מדובר בהורה מתוך מערך מתנדבים של ביטוח לאומי.	באחריות הספק הזוכה לאתר ולגייס הורה מנוסה. אופי העסקה יכול להיות בכל צורה שהיא בין תשלום שכר, תשלום הוצאות או התנדבות. יובהר כי הביטוח הלאומי לא ישא בעלויות אלה.
53	33	2.3.2.4	ייעוץ ע"י "הורה מנוסה" – מי הם ה"הורים המנוסים"? האם הספק יקבל רשימה של הורים? או שעליו לאתר אותם בעצמו? מי אחראי על המידע שהם מוסרים? על היחס למבוטחים? האם יש להקצות להורה חדר במשרד? מה יהיה מעמדו של ההורה, האם יחשב כעובד "יד מכוונת"? במידה וכן הוא יצטרך לעמוד בקריטריונים של ראיון קבלה ועמידה בתנאים מסוימים.	הורה מנוסה הינו הורה לילד נכה כהגדרתו בתקנות הביטוח הלאומי (ילד נכה) תשע-2010. בכלל זה גם הורה לילד שעבר את גיל 18 וטרם מלאו לו 25 והיה בעברו ילד נכה יחשב כהורה מנוסה. הביטוח הלאומי לא יעביר רשימות של הורים פוטנציאליים אלא על הספק לאתר ולגייס את ההורה. הורה מנוסה יהיה באחריות הספק. הביטוח לאומי יבצע הכשרה לכל עובדי יד מכוונת ובכלל זה גם להורה המנוסה המבצע את הייעוץ.
54	33	2.3.2.4	נודה הבהרה: 1. מי הגורם משלם להורה המייעץ? 2. מי אחראי לעלויות עבור הנדלן לפעילות?	1. ראה תשובה לשאלה מס' 52 2. הספק.
55	33	2.3.2.5	נבקש לעדכן עלויות תמחור תיק עפ"י רופא מייעץ אורתופד + נירולוג מכיוון ועלותם גבוהה משמעותית מעלות רופא פנימאי / משפחה.	אין שינוי בתנאי המכרז



מינהל הגמלאות אגף וועדות רפואיות

56	33	2.3.2.5	מדוע הכנה לוועדת ניידות יכולה להתבצע רק ע"י אורתופד או נוירולוג בלבד? מדובר בשירות ייעוץ ולא חתימה על טפסים, מה השוני בין שירות זה לבין ייעוץ למול פגיעות אורתופדיות/שר"מ למולן הייעוץ ניתן גם ע"י רופאי משפחה או פנימאים. גם בטופס הבקשה רשום כי הטופס ימולא ע"י רופאו האישי ולכן לא ברור מדוע מוחרג סעיף זה להתמחות הרופאים הספציפית הזו. נבקש להרחיב כי ההכנה תוכל להתבצע הן ע"י פנימאים והן ע"י רופאי משפחה.	מקובל, אין הכרח שאורתופד בלבד יבצע את הכנת התיק לניידות. ניתן לבצע זאת גם ע"י רופא משפחה/פנימאי.
57	34-35	2.3.2.8 2.3.2.9 2.3.2.10	שירותים אופציונליים – במקרה נכתב כי לא תינתן תוספת תשלום עבור שירותים אלו. לפיכך המשמעות הינה שעל הספק לכלול זאת בעלות התיק. נודה לקבל הערכת המוסד מהו היקף השירותים הצפוי בכדי שנדע כיצד לתמחר זאת.	לגבי סעיף 2.3.2.8 (ניתוב) מפנה לסעיף 13.1.4 לגבי סעיף 2.3.2.9 - הכנת תיק לתיבת סיעוד לקשיש מדובר על תשלום של ייעוץ כמו בהצעת מחיר פר תיק. לגבי סעיף 2.3.2.10 - מימון השירות הוא ע"י הסיוע המשפטי.
58	34	2.3.2.9	בשל מוגבלותם של קשישים\סיעודיים לצאת מהבית האם ניתן לתת שירות זה לבן משפחה מטעמו של הקשיש?	ניתן באמצעות ייפוי כוח מטעם הקשיש.
59	36	2.3.4.1	אנו מבינים כי יישומים כמו ZOOM ו TEAMS עומדים בדרישת המוסד לעניין זה. האם נכון?	נכון
60	37	2.3.4.2	מכיוון שרוב ההכנסה של הספק תלויה בכמות התיקים, נבקש לקבוע מנגנון פיצוי/תשלום חלקי בגין מקרים בהם נקבע תור והמבוטח לא הגיע.	אין שינוי בנוסח המכרז.
61	36	2.3.3.3	הקמת מבנה - נודה להבהרת עורך המכרז כי במידה ויידרש מהספק להעמיד מבנה נוסף, הספק ישופה בתשלום חודשי קבוע מלא בגובה של K25 ₪ (לפני מעמ) מעבר לתשלום עבור התיקים, ולא בתשלום חלקי. לעמדתנו, קיימת עלות כבדה שהספק נושא בה במידה ונדרש להקים מבנה נוסף.	אין שינוי בנוסח המכרז.



מינהל הגמלאות אגף וועדות רפואיות

מחייבת את הספק הזוכה למינימום זמן טיפול.	זמני טיפול - במסגרת הסעיף נקבע "הספק לא יטפל ביותר מ 3 מבוטחים בשעת פעילות אחת" – מבוקש להבהיר האם הדרישה הנ"ל תחייב את הספק הזוכה או שהיא בגדר המלצה בלבד?	2.3.4.4	37	62
זמן ייעוץ לא יפחת מ20 דקות לייעוץ בודד.	מבוקש כי הבדיקה תהיה בממוצע, קרי – בממוצע 3 מבוטחים לשעה כאשר בשעות מסוימות יכולים להיות 2 מטופלים ובאחרות 4 מטופלים למשל.	2.3.4.4	37	63
ראו תשובות לשאלות מס' 7,8	נבקש לבטל הבקשה לתת שירות בישובים קרובים. הסניף מוקם בישוב בו הספק זכה ולמטופלים מישובים סמוכים ניתן לתת את השירות באופן מקוון.	2.3.4.6	38	64
אין מפרט אחיד, על המערכת לענות למבוקש בתנאי המכרז.	נודה לקבלת מפרט המערכת מידע CRM המבוקשת על מנת לתמחר בהתאם.	2.3.5.1	38	65
מחיר פר ייעוץ יכלול את כל העלויות המשתנות כולל סעיף זה.	כיצד ישופה הספק על הקמת אתר האינטרנט ותחזוקתו?	2.4.1	39	66
הקנס על החלפת כוח אדם יחול כאשר לא מתקיים התנאי הכתוב בסעיף 2.7.2 :	נבקש להבהיר שחלופת אנשי צוות לא יכולה להיות מותנת בקנסות לספק. העובדים רשאים לעזוב את מקום העבודה וכן הספק רשאי להחליף אנשי צוות מסיבות שונות.	2.7.3	41	67
הקנס על החלפת כוח אדם יחול כאשר לא מתקיים התנאי הכתוב בסעיף 2.7.2 :	נבקש להבהיר שחלופת אנשי צוות לא יכולה להיות מותנת בקנסות לספק. העובדים רשאים לעזוב את מקום העבודה וכן הספק רשאי להחליף אנשי צוות מסיבות שונות.	2.7.3	41	67
ראה סעיף במכרז מס' 2.8.5	הכשרת העובדים מחייבת קבלת תשלום בתקופת ההכשרה ובמהלך ההשתלמות - נבקש הבהרתכם.	2.8	41	68



מינהל הגמלאות אגף וועדות רפואיות

69	41	2.8.3	מבוקש להבהיר כי המוסד לא יוכל להאריך את תקופת ההכשרה הואיל וזו תומחרה בשבועיים במועד הגשת ההצעות.	בכדי להקל על הזוכים, תקופת ההכשרה תהיה מספר ימים לא רצופים, ברובם הכשרה באמצעות הזום/מערכת מקוונת.
70	41	2.8.3	הכשרה – נודה להבהרת עורך המכרז האם ההכשרה בנושאי חוק ביטוח לאומי וסדנת שירות, נדרשת לכל עובד פעם אחת או מידי שנה? אם מדובר בעובד שעבר כבר הכשרה במסגרת עבודתו בתקופת המכרז הקודם, האם יידרש לעבור שוב את אותה הכשרה.	הכשרה תינתן רק לעובדים החדשים, אנו נבצע הכשרות רענון ידע אחת לרבעון.
71	41	2.8.3	סדנת שירות – נודה להבהרת עורך המכרז כמה זמן אורכת ההשתלמות של סדנת השירות?	כ- 4 שעות יום אחד מרוכז.
72	43	3.2.1	לעניין הזמן לקביעת פגישת יעוץ מבוקש לאשר כי אם לא התאפשר הדבר עקב אילוצים שהגדיר הפונה לא ימדד הדבר לעניין רמת השירות.	מקובל שדחית הלקוח תהיה מתועדת במערכת CRM.
73	43	3.2.1	לעניין זמן ההמתנה למענה טלפוני מבוקש להתאים את הסעיף לתקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), תשע"ב-2012 המורות כי "פנה צרכן לעוסק באמצעות הטלפון לצורך קבלת מענה אנושי... זמן ההמתנה הצפוי לקבלת מענה אנושי עולה על שלוש דקות, יודיע העוסק לצרכן בהודעה מוקלטת, לא יאוחר משתי דקות מתחילת השיחה, כי זמן ההמתנה הצפוי עולה על שלוש דקות וכי יש באפשרותו לעבור לשירות השארת הודעה או להמתין לקבלת מענה אנושי".	אין שינוי בנוסח המכרז.



מינהל הגמלאות אגף וועדות רפואיות

74	43	3.2.2.2	נבקש שגובה פיצוי כספי לא יעלה על 50% משווי תשלום לתיק במכרז.	אין שינוי בתנאי המכרז, נבקש להבהיר: לא מדובר בפיצוי פר תק אלא פר רופא כאשר: סעיף 2.7.3 הינו בתקופת הניסיון, פיצוי חד פעמי של החלפת אנשי צוות בסך 1,000 ₪ ואילו סעיף 3.2.2.2 הינו לכל תקופת הפעילות כל עוד לא אויש רופא לתחום נדרש, כל חודש עבור אותו רופא הספק ידרש לפיצוי של 500 ₪
75	44	3.2.2.4	טבלת פיצויים – נבקש להפחית את הסכומים בלפחות 30%.	אין שינוי בתנאי המכרז.
76	48	נספח א' למפרט	נתוני עבר –	
77			1. מבוקש לקבל כמות של מספר התיקים שבהם טיפלו בפועל בשנים 2022-2024 סניפי יד מכוונת הרלוונטיים למכרז (מרכז, ירושלים, אשדוד וחולון) ואשר בגינם קיבלו תשלום עבור כל תיק. הנ"ל חשוב לצורך הבנת היקף כמות התיקים בפועל בכל מרכז. להבנתו, כמות התיקים שפורסמה בע"מ 48 אינה רלוונטית לכמות שמטופלת בפועל ע"י מרכזי יד מכוונת.	ראה תשובה לשאלה 10
78			2. מבוקש להבהיר האם אלו הכמויות המשקפות כמות טיפול במבוטחים/הכנת תיקי מבוטחים אשר בוצעו בשנים קודמות במרכזי יד מכוונת? האם אלו הכמויות אשר יכול להתבסס המציע לצורך הבנת סדר גודל של היקף התיקים עליהם יקבל תשלום מקסימלי של 350 ש"ח לתיק?	ראה תשובה מס' 10 - נספח לשאלות ותשובות: נספח כמויות - מפנים לעמודות "ייעוצים" מדובר על ייעוצים בתיקים בהם ניתן לקבל תשלום מקסימלי של עד 350 בהתאם להצעת הספק.
79			3. מבוקש לקבל כמות של מספר התיקים שבהם בוצע ניתוח (כאמור בסעיף 7.3) בפועל בשנים 2022-2024 ואשר טופלו ע"י סניפי יד מכוונת שרלוונטים למכרז (מרכז, ירושלים, אשדוד וחולון).	שירות זה עדיין לא בוצע באף מרכז בארץ וכן לא יתחיל לפעול עם פתיחת המרכזים החדשים. מדובר בשירות אופציונאלי.



מינהל הגמלאות אגף וועדות רפואיות

80			4. מבוקש לקבל כמות של מספר השעות שבהם בוצע סיוע וייעוץ מיצוי זכויות גופים נותני הטבות (כאמור בסעיף 7.4) בפועל בשנים - 2022 2024 ואשר בוצעו ע"י סניפי יד מכוונת הרלוונטיים למכרז (מרכז, ירושלים, אשדוד וחולון).	לגבי כמות ייעוץ וסיוע במילוי טפסים בנושא מיצוי זכויות עד היום שירות זה עובד במרכז באר שבע בלבד בכמות חודשית ממוצעת של 40-50 תיקים שמבצעים בתוך 20-25 שעות חודשיות ממוצעות. הכמות והשעות יכולה להשתנות מספק לספק וכן מאזור לאזור.
81			5. מבוקש לקבל כמות של מספר התיקים שבהם בוצע וייעוץ משפטי (כאמור בסעיף 2.3.2.10.6 ע"מ 35) בפועל בשנים - 2022 2024 ואשר בוצעו ע"י סניפי יד מכוונת הרלוונטיים למכרז (מרכז, ירושלים, אשדוד וחולון).	שירות זה לא בוצע בשנים אלו. השנים האחרונות בהם ניתן שירות זה הינם בשנים 2018-2019 בכמות ממוצעת חודשית של 12 תיקים. יש להבהיר שמדובר בכמות למכרזים ישנים ויתכן סטייה משמעותית שכמויות אלו.
82	57	10	נספח 0.4.1.5 הצהרת המציע, בסעיף 10 נבקש להוסיף לאחר המילים "...להראות את הצעתנו" את המילים " בהתאם לסעיפים שביקש המציע להשחיר".	מקובל במידה ומדובר בסוד מסחרי ועל פי שיקול דעת ועדת המכרזים.
83	64	2.1.4	כיצד הספק ישופה על הפרסום הנדרש באמצעים השונים בסעיף זה?	ככל שהספק יפרסם יותר, המכרז יקבל יותר פניות ויבצע יותר ייעוצים - כך הספק ירווח יותר. הספק לא משופה ישירות על הפרסום מטעם הביטוח הלאומי. עם זאת גם הביטוח הלאומי מבצע אחת לתקופה פרסומים ארציים לכל מרכזי יד מכוונת בערוצי התקשורת השונים.
84	64	6.3	נבקש להוסיף בסיפא של הסעיף "ובתיאום מראש עם הספק הזוכה".	מקובל



מינהל הגמלאות אגף וועדות רפואיות

העלויות הינן בהתאם לחברה המפעילה בשם חברת סטורנקסט והעלויות עומדות סביב 200 ש"ח לחודש אך יכול להשתנות בהתאם לפעילות הנוספת והתנאים אל מול החברה. ביטוח לאומי לא מתחייב לגובה העלות.	א. נבקש לדעת, מהן העלויות המוערכות עבור התממשקות לפורטל?	13.6	70	85
לא מקובל.	ב. נבקש שהמוסד ישפה את הספק עבור העלויות התממשקות של הפורטל.			86
אין שינוי בתנאי המכרז.	לאור סביבת המדד העדכנית מבוקש כי ההצמדה תבוצע אחת לחצי שנה ולא אחת לשנה.	14.1	70	87
מדובר בבדיקת רישום פלילי שמתבצעת על ידי ביטוח לאומי בהתאם למסמכים שמעביר הספק. שירות זה ללא עלות.	האם תיווצר לספק עלות בגין ביצוע הסיווג הבטחוני?	19	72	88
אין שינוי בנוסח המכרז, תשלום יסופק רק בעד שירות שניתן עד למועד הפסקת הפעילות ובכלל זה תשלומים קבועים.	נבקש הבהרה בנוגע להפסקת פעילות. מה הסיבות להפסקת פעילות זמנית? מה קורה במהלך הפסקת פעילות זמנית מבחינת התשלום הקבוע לספק?	20.1	72	89
אין שינוי בנוסח המכרז.	הסעיף מותיר בידי המוסד אפשרות לעצור הלכה למעשה את פעילות הספק ללא הגבלת זמן וללא נימוק. הדבר לא יעלה על הדעת בנסיבות בהן נדרש הספק להמשיך ולשכור את המשרדים ולהעסיק את העובדים הנדרשים. מבוקש למחוק את הסעיף.	20.1	72	90
אין שינוי בתנאי המכרז.	נבקש להפחית את הפיצויים לסכום של 50,000 ש"ח.	21.2	74	91



מינהל הגמלאות אגף וועדות רפואיות

92	74	22.3	ביטוח - נבקש להסיר את הסעיף היות שלא ניתן להתחייב לדרישת הסעיף בפועל.	מקובל. הסעיף ימחק.
93	75	22.6	התחייבות להפעלת ביטוח - נבקש להחליף את המילים "לפני כניסת הסכם זה לתוקף" במילים "ממועד חתימת הסכם זה"	אין שינוי בתנאי המכרז, ללא ביטוח בתוקף לא ניתן הסכם חתום סופית ע"י ביטוח לאומי.
94	75	22.7	אישור קיום ביטוחים - נבקש להסיר את הדרישה בסעיף ולהסתפק בהמצאת אישור קיום ביטוחים כמקובל	אין שינוי בתנאי המכרז.
95	75	22.8	חידוש תקופת ביטוח - נבקש להחליף את המילים "14 ימים לפני תום" במילה "בתום"	לא ניתן
96	75	22.9	החלפת מבטח - נבקש להסיר את הסעיף ולהשאיר התחייבות להמצאת אישור קיום ביטוחים כאמור בשאר הסעיפים	אין שינוי בתנאי המכרז.
97	75	22.1	הארכת ביטוח - נבקש להחליף את המילים "כל עוד קיימת לו חבות על פי חוק" במילים "לתקופה נוספת בת 5 שנים מתום תקופת ההתקשרות"	אין שינוי בתנאי המכרז.
98	75	22.11	שיפוי - נבקש להחליף את המילה "לפצות" במילה "לשפות"	מאושר
99	76	23.7	יובהר, כי זכות הקניין בטובין (מוחשיים) שהספק הביא מראש לפרויקט הינו קניינו שלו בלבד, כדוגמת אתרי מרכזי הסיוע.	מקובל פרט למסמך הייועץ.
100	80	1	להווי ידוע כי מעסיק אינו רשאי לדרוש מעובדיו בדיקת רישום פלילי. ככל שבידי המוסד לעשות כן הרי שהדבר יבוצע על ידי המוסד אך לא על ידי הספק.	מקובל, הבדיקה לרישום הפלילי יבוצע על ידי הביטוח הלאומי.
101	88	נספח 0.4.2.1 (1)	נבקש להתאים את הנספח כך שהחברה תצהיר כי ההכנסות בתחום השירותים הנדרשים במכרז בשנים 2021-2023 הינן לפחות 1,200,000 ₪ עבור כל שנה, כנדרש בתנאי הסף.	מקובל, ראה תיקון הנספח בנספח לאלות ותשובות.



מינהל הגמלאות אגף וועדות רפואיות

102	88	נספח 0.4.2.1	נבקש הבהרה לנושא מציע שהוא חברה פרטית. הנתונים המבוקשים בנספח הם נתונים חסויים. על כן - נבקש שנספח זה לא ייכלל בנספחי המכרז.	הבקשה נדחית, נא ראו הנספח המתוקן.
103	98	נספח 0.6.3	פירוט ניקוד – נראה כי נפלה טעות סופר באופן כתיבת פירוט הניקוד שכן עפ"י אופן ניקוד הרכיב כל שנה מעבר 6 שנים מזכה ב-3 נקודות ועד 15 נקודות ואילו בפירוט הניקוד נכתב אחרת.	המילים: "כל שנה מלאה מעבר לשנות הניסיון הקבועות בתנאי הסף, כלומר כל שנה החל מהשנה ה-6, תקבל 3 נקודות ולא יותר מ-15 נקודות" ימחקו.
104	99	נספח 0.6.3	טבלת מפ"ל – "מנהל הפרויקט" – האם הניקוד ייחשב במסגרת כמות השנים של תנאי הסף?	כן, לדוגמא: למנהל המוצע יש 3 שנות ניסיון - הספק יעבור סף לקריטריון זה ולמפ"ל יקבל נקודה אחת בלבד.
105	99	נספח 0.6.3	טבלת מפ"ל – "התרשמות ממנהל הפרויקט" – נבקש לדעת מהם הקריטריונים שייבחנו במסגרת הריאיון של מנהל הפרויקט?	מדובר בהתרשמות ועדת הבדיקה במהלך הראיון פורנטלי של המציע כאשר במסגרת זו יבחנו הפרמטרים הבאים: הכרת הגמלאות בביטוח לאומי שירותיות יכולת ניהולית התרשמות כללית הבהרה: אי הגעה לראיון פורנטלי/מקוון יקבל התרשמות נמוכה = 0 נקודות לסעיף זה



מינהל הגמלאות אגף וועדות רפואיות

106	100	נספח 0.6.3	טבלת מפ"ל – "התרשמות מרופאי המשפחה והרופאים הפנימאים" – נבקש לדעת מהם הקריטריונים שייבחנו לקבלת הניקוד?	מדובר בהתרשמות ועדת הבדיקה במהלך הראיון מקוון ל2 רופאים מתחום פנמאי/משפחה לבחירת המציע כאשר במסגרת זו יבחנו הפרמטרים הבאים ובהתאם לקו"ח: הכרת הגמלאות בביטוח לאומי, הכרת ספר הליקויים שירותיות התרשמות כללית הבהרה: אי הגעה לראיון פרונטלי/מקוון יקבל התרשמות נמוכה = 0 נקודות לסעיף זה
107	100	נספח 0.6.3	טבלת מפ"ל – "התרשמות מהמציע וניסיונו" – א. נבקש לדעת מהם הקריטריונים שייבחנו לקבלת הניקוד?	מדובר בהתרשמות ועדת הבדיקה במהלך הראיון פרונטלי של המציע כאשר במסגרת זו יבחנו הפרמטרים הבאים: מתודולגית השירות - צורף נספח לשאלות ותשובות, התרשמות כללית הבהרה: אי הגעה לראיון פרונטלי/מקוון יקבל התרשמות נמוכה = 0 נקודות לסעיף זה
108	101	נספח 0.14.2 - אישור קיום ביטוחים	פרק צד ג' – נבקש להחליף את קוד 318 בקודים 304 ו-321	מאושר
109			ביטול/שינוי הפוליסה – נבקש להחליף את הספרות 60 בספרות 30	אין שינוי בתנאי המכרז.
110	103	נספח 4.1	הצעת מחיר - מכיוון שהמחיר החודשי קבוע, מבוקש לבטל את מחיר המקסימום לטיפול בתיק או לחילופין להעלות אותו משמעותית. 350 ₪ הינו תעריף נמוך, בהתחשב בכך שהמשרד הקטין משמעותית את סכום ההשתתפות החודשית. לחילופין, נבקש להעלות את הסכום החודשי הקבוע או להעלות את מחיר המקסימום לתיק. יצויין כי קיימת גם שונוט בין המרכזים עקב כמות תיקים שונה בין מרכז למרכז	אין שינוי בתנאי המכרז.



מינהל הגמלאות אגף וועדות רפואיות

111	104	נספח 4.1	הצעת המחיר – הערות סעיף 1 – על איזה ציוד וטבלה מדובר ?	פסקת הערות על כלל תתי הסעיפים 1 עד 5 תמחק, במקומם יתווסף סעיף 1 : "ככל ובמהלך תקופת ההתקשרות ידרשו שירותים נוספים שאינם מפורטים בהצעת המחיר יגיש הספק הצעת מחיר שתיבדק ע"י הביטוח הלאומי מראש".
112	105	נספח 5	מבוקש לקבל את התפלגות הפניות לפי סוגי הסיוע בכל אחת משלוש השנים האחרונות.	מצורף נספח לשאלות ותשובות עם טבלה לאזורים ירושלים מרכז חולון ואשדוד לשנת 2024.
113	105+106	נספח 5	1. קיימת אי התאמה בין פירוט הזמן המוקצב לכל שירות לבין הטבלה המסכמת - נבקש הבהרה .	הבהרה : פירוט הזמן המוקצב המפורט ליד כל סוג שירות הוא הזמן הממוצע שאנו מעריכים שנדרש לטיפול בלקוח. לעומת זאת הזמן הכתוב בטבלה הוא לצורך תשלום. להלן דוגמא : סיוע בסל שיקום משך זמן פגישה וטיפול עם לקוח- שעה ורבע תשלום על פי שעה וחצי- 96 ש.
114			2. בנוסף, לוחות הזמנים המוצעים לשירות מילוי הטפסים קצרים מאחר ומדובר באוכלוסייה שלעיתים מתקשה בהבנת הטפסים וקשיים של שפה ולכן נדרש הקצאת זמן גמישה יותר לצורך מתן השירות.	לא מקובל, מנסיונו מדובר בזמן קצר יותר מאשר המפורט במכרז.



מינהל הגמלאות אגף וועדות רפואיות

נספחים

כמויות – תשובה לשאלה מס' 10

2024		2023		2022		2021		שנה
יעוצים	פניות	יעוצים	פניות	יעוצים	פניות	יעוצים	פניות	אזור
1899	26954	2084	16845	2239	7244	2138	8240	ירושלים
2467	24367	2556	16864	2418	8336	2434	8101	פתח תקווה
2518	6018	1963	6216	1959	5778	1631	5902	אשדוד
5234	13185	4837	13638	4919	12418	2868	11652	חולון

נספח כמויות לשנת 2024 לפי תחומי ייעוץ- שאלה מס' 112

סניף	סה"כ פניות	נ"כ	נ"ע	ילד נכה	פטור ממס	שר"מ	איבה	פוליו	מחלת מקצוע	סה"כ ייעוצים
אשדוד	6,018	1,251	186	465	178	126	226	0	86	2,518
חולון	13,185	2,796	437	770	536	401	148	0	146	5,234
ירושלים	26,954	1,418	117	1	252	58	28	1	24	1,899
מרכז	24,367	1,450	150	188	450	133	30	3	63	2,467



מינהל הגמלאות אגף וועדות רפואיות

נספח מתודולוגית אספקת השירות ובצוע העבודה – שאלה 27

על המציע לפרט את המתודולוגיה המוצעת על ידו בכל הנושאים המפורטים להלן :

1. מתודולוגית הפעלה ושירות

1.1. תיאור תהליך העבודה - תיאור מפורט של התהליך בכל סוגי הטפול / השירותים הנדרשים במכרז

כולל שירות מיצוי זכויות

1.2. אופן ביצוע וניהול זימון המבוטחים

1.3. מתן מענה, לרבות הפעלת מוקד שרות למבוטחים בכל שלבי הטפול



מינהל הגמלאות אגף וועדות רפואיות

1.4 מתודולוגיית הדרכה והעמקת הידע

ולראיה באתי על החתום :

תאריך : _____ שם : _____ תפקיד : _____ חתימה : _____
וחותמת : _____



מינהל הגמלאות
אגף וועדות רפואיות

תשובה לשאלה 102 :

נספח 0.4.2.1 (1): הצהרת המציע על מחזור כספי

תאריך: ____/____/____

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

אנו הח"מ _____ מורשה/י חתימה של המציע _____ (להלן –
"המציע") מצהירים בזאת, לצורך השתתפות במכרז מ(2009)2024 – ל _____, כי המציע
הינו בעל מחזור עסקים שנתי בתחום השירותים הנדרשים במכרז בהיקף של לפחות 1,200,000
ש"ח (לא כולל מע"מ) בכל אחת מהשנים 2021, 2022, 2023.

בכבוד רב,

שם מלא של מורשה/י חתימה: _____

חתימה וחותמת: _____