

**מענה לשאלות המציעים במכרז (2013) 2010 למתן שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה
באמצעות הפעלת מוקד ולחיצי מצוקה מבוססי מיקום**

הנדון : מכרז מ (2013) 2010 – תשובות לשאלות ובקשות הבהרה

שאלה	עמ'	סעיף	נושא	שאלה	תשובה
1			דחיית מועד ההגשה	בקשת דחיה בחודש ימים	מועדי הגשה שוננו, ראו באתר האינטרנט של הביטוח הלאומי, בדף "מכרזים"
2		כללי	הרשמה למכרז	לגבי ההרשמה למכרז בעמוד 14 מצוין שנספח א' הוא טופס ההרשמה אך הטופס על עצמו הכותרת היא אישור מורשי חתימה.	בעמ' 14 (רשימת הנספחים) רשום בטעות כי נספח א' הוא טופס ההרשמה. מובהר בזאת כי אין צורך להרשם ואין טופס הרשמה. בעמ' 14 צריך להיות: נספח א' למכרז – אישור מורשי חתימה ודוגמת חתימה
3		כללי	שתי הצעות מחיר	אנא הבהירו האם מציע אחד יוכל להגיש שתי הצעות מחיר לשני סוגי מכשירים שונים, והאם על הצעות נפרדות אלה להיות מוגשות במסגרת אותה הצעה כוללת או בשתי מעטפות הצעה שונות?	אין מניעה להגיש יותר מהצעה אחת אולם כל הצעה צריכה להיות שלמה ולכלול את כל מה שנדרש במסמכי המכרז ומוגשת בנפרד במעטפה נפרדת.
4		כללי	יותר מלחיץ אחד	במידה ונרצה להוסיף מגוון מוצרים על מנת לגוון את ההיצע ללקוח, האם נוכל לעשות שמוש בשני ספקי משנה? האם ניתן להגיש שתי הצעות מחיר לכל מכשיר?	ראו התשובה לשאלה 3
5			אין שאלה	אין שאלה	
6	10	4.5.1	נסיון המציע	נודה לכם את תבהירו את הכוונה במונח "הפעלת מוקד הנותן שרותים בתחומי הסיעוד"	מוקד הנותן שירותים בתחומי הסיעוד משמעו מתקן המקיים את כל אלה : (1 מקבלי השירות : קשישים או חולים סיעודיים, כלומר התלויים בעזרת הזולת בפעולות היום יום או נזקקים להשגחה.

**מענה לשאלות המציעים במכרז (2013) 2010 למתן שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה
באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום**

שאלה	עמ'	סעיף	נושא	שאלה	תשובה
					<p>(2) מוקד: מתקן מאויש המקיים אינטראקציה טלפונית או באמצעי קשר רלוונטי אחר כגון לחיצה מצוקה עם מקבלי השירות או עם תומכיהם.</p> <p>(3) השירותים: שירותים המופעלים לפי קריאה, המותאמים במיוחד לחולים או לקשישים <u>ולא כולל</u> הזמנה, אספקה או השמת כח אדם סיעודי.</p>
7	10	4.5.1 וכן נספח ב עמ' 19	נסיון המציע	בהתייחס לתנאי סף מס' 4.5.1 ובהתייחס לנספח ב' למכרז (טופס הגשת ההצעה סעיף 2, עמ' 19) לא ניתן להחתים כל לקוח בנפרד. מבקשים כי ניתן יהיה להסתפק בתצהיר חתום.	בסעיף 2 (וכן בסעיף 3), יפרט המציע את ניסיונו כנדרש במסמכי המכרז. חתימת מורשה חתימה של <u>המציע</u> בשולי הטופס נדרשת כאישורו לכוננות הפרטים שנרשמו בטופס. אין צורך להחתים את הלקוח של המציע.
8	10	4.5.1	נסיון המציע	חברתנו סיפקה שרותי מוקד לחברת סיעוד שכבר לא קיימת היום. האם ניתן להסתפק בתצהיר עו"ד לטובת העניין?	כאמור, נדרשת חתימת מורשה חתימה של המציע.
9	10	4.5.2	נסיון המציע	אנא הבהירו כי הניסיון הנדרש בסעיף 4.5.2 (וכן בנספח ב') נסמך על ניסיון משולב של המציע וספק המשנה (לדוגמה: ניסיון המציע בהפעלת מוקד ממוחשב וניסיון ספק המשנה באספקת מכשירי איתור ניידים).	המוסד מודע ליחודיות הדרישה ולכן התיר לשלב קבלני משנה כמפורט בסעיף 4.9. התשובה לשאלה מופיעה בכותרת של סעיף 3 בעמ' 20 "על המציע לפרט את ניסיונו ו/או ניסיון מי מטעמו במתן שירותי מוקד לאיתור וסיוע כנדרש בתנאי הסף"

**מענה לשאלות המציעים במכרז (2013) 2010 למתן שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה
באמצעות הפעלת מוקד ולחיצי מצוקה מבוססי מיקום**

שאלה	עמ'	סעיף	נושא	שאלה	תשובה
10	10	4.5.2	נסיון המציע	ביקשו הבהרות לסעיף 4.5.2	תיקון סעיף 4.5.2 אנו מוסיפים את המילים "בהפעלת מוקד" כדלקמן: 4.5.2. למציע ניסיון של שנה לפחות, בהפעלת מוקד ובמתן שירותים המקיימים את כל המאפיינים הבאים בעת ובעונה אחת(תנאים מצטברים): ההמשך ככתוב במכרז
11	10	4.8	עמידה בתקנים	כמי שמפעילים מוקד מצוקה זמן רב, ידוע לנו כי קיימים אישורי ISO למוקדים, אך לא קיים תו תקן להפעלת מוקד מצוקה. שאלה: מה משמעותו של תו תקן ממכון התקנים להפעלת מוקד? - נודה לכם על הפניה לתקנים המתאימים.	על המציע לעמוד בדרישות תקן ISO 9001. במסמכים המצורפים להצעה (סעיף 6 בעמ' 21) – יש לצרף תעודת הסמכה לתקן ISO 9001 מגוף מוכר.
12	10	4.8		שאלה: תהליך ההשלמה קבלת תקן ISO שלנו עדיין לא הושלם. האם ניתן להגיש את המכרז עם התחייבות להשלמת תקן ה ISO עד למועד סוף שלב ההתארגנות, קרי 90 יום מיום הזכייה במכרז או שעל המציע להשלים את הכנת תקן ה ISO כתנאי מקדים להגשת המכרז עד לתאריך 12 למאי 2010?	יש לצרף להצעה את תעודת ההסמכה לתקן ISO 9001.
13	17		מספר מציעים לחיצי המצוקה	מכיוון שקיימים מספר יצרנים של ציוד הקצה (לחצני המצוקה), האם ניתן במועד הגשת ההצעה לציין יותר משם אחד של ספק אחד כ"ספק משנה"? בעת החתימה על החוזה ייבחר הספק המועדף.	ראו תשובה לשאלה 3
14	24	ח'	פקדונות והשתתפות	אנא הבהירו מהן אמות המידה לניצול קרן	הקרנות תוכננו כדי לתת מענה למשתמשים שאינם

**מענה לשאלות המציעים במכרז (2013) 2010 למתן שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה
באמצעות הפעלת מוקד ולחיצי מצוקה מבוססי מיקום**

שאלה	עמ'	סעיף	נושא	שאלה	תשובה
			עצמית	הפיקדונות. כן הבהירו מהן אמות המידות לקבלת אישור לניצול קרן ההשתתפות העצמית ומהן אמות המידה לניצול קרן הפיקדונות.	יכולים לשלם. אמות המידה פורטו במכרז: "קבע מפקח התכנית מטעם המוסד כי משתתף מסויים אינו יכול לעמוד בתשלום הפקדון/ההשתתפות העצמית..." הניסוח במכרז נערך בכוונה להבהיר למציע כי בכוונת המוסד לנצל את כל הסכום שהוקצה לכך (30,000 ₪ לפקדונות ועוד 15,000 ₪ להשתתפות עצמית). על המציע להביא סכומים אלה בחשבון בעת הכנת הצעת המחיר.
15	25		השתתפות עצמית	האם ישנה הערכה בנוגע לכמות ההחלפות / מכשירים אשר ידרשו ביחס לכמות המנויים ?	לא
16	25		השתתפות עצמית	אנו מבקשים להגביל את מספר הפעמים בהם חייב הספק להחליף את המכשיר עקב נזק בלתי הפיך. משתמש דמנטי עשוי לגרום נזק בלתי הפיך למכשיר מספר רב של פעמים במסגרת זמן ההתקשרות. אי הגבלת מספר הפעמים לא מאפשרת לספק לגדר היקף ההשקעות במכשירים חלופיים למשך תקופת ההתקשרות	הבקשה סבירה. בסוף הפסקה הראשונה בסעיף השתתפות עצמית בעמ' 25 יתווספו המילים הבאות. מספר ההחלפות במקרה כזה יוגבל לשתי החלפות למשתמש לשנה. על כל החלפה נוספת מסוג זה ישלם המשתתף את עלות הנזק אך לא יותר מ 250 ₪ כדמי השתתפות. בנוסף ידרש הספק להגיש בכל חודש דוח נוסף כמפורט להלן (סעיף חדש): סעיף 11.12 עמ' 54 11.12 חיובים בגין נזק בלתי הפיך: לכל חיוב, תאריך, שם המשתתף, ת.ז., סכום החיוב, סיבת החיוב.
17	25	ח'	השתתפות עצמית	לאור העובדה שהמשתמשים הינם דמנטיים, והשימוש בלחיץ ייעשה בעיקר מחוץ לבית, ההסתברות לנזקים ולאבדן מכשירים הינה גבוהה. השתתפות עצמית של 100 ₪ בלבד אינה	הסכום הנקוב במכרז נקבע בהתחשב בהערכת כותבי המכרז לגבי יכולותיהם ומגבלותיהם הפיזיות והקוגניטיביות של המשתמשים חולי הדמנטיה ולגבי יכולתם הכספית של המשתמשים ובני משפחתם. אם

**מענה לשאלות המציעים במכרז (2013)2010 למתן שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה
באמצעות הפעלת מוקד ולחיצי מצוקה מבוססי מיקום**

שאלה	עמ'	סעיף	נושא	שאלה	תשובה
				סבירה והיא בחזקת גזירה שאין הספק יכול לעמוד בה. הערה זו מתייחסת גם לסעיף 21.7 בעמ' 55.	"הספק אינו יכול לעמוד בה", עליו להציע מחיר שיכסה גם עלות זו.
18	25		השתתפות עצמית	מהם ההגדרות המדויקות לסוג הנזק ו/או האובדן? מי מגדיר מהו נזק בלתי הפיך או בלאי סביר ?	סוג הנזק יקבע על ידי הספק כפוף לסמכויות המפקח (המפורטת בסעיף 4 במפרט הדרישות) וכפוף לסמכויות וועדת ההגוי כמפורט בסעיף 31 בחוזה. אם ידרשו נהלים נוספים הם יקבעו בהתאם לכללים המפורטים במסמכי המכרז.
19	25		השתתפות עצמית	האם אובדן/גניבה חייבים ללוות בטופס הגשת תלונה במשטרה או מספיק דיווח של המשתמש?	המשתמש לא ידרש להמציא טופס הגשת תלונה במשטרה
20	30	10.7	תשלום השלמה	אנא הבהירו הסיבות ל"תשלום השלמה" בשיעור 40% בלבד מתעריף הבסיס בעוד הוצאותיו של הספק נשארות כמעט קבועות (רכישת והשמשת מכשירים בהתאם למספר הצפוי של המשתמשים לרבות חלפים לרבות קיום מלאי, הקמת ותחזוקת תוכנות איתור וכלים, הפעלת מוקד מצוקה ומוקד שירות לרבות גיוס כ"א ותשלום שכר, קיום מערכת תחזוקה, הפעלת גיבוי תקשורת וחשמל, הפעלת אתר אינטרנט וכיו"ב).	המוסד יזם קביעת "מספר משתתפים מינימאלי" ו"תשלום השלמה" כדי להפחית את סיכוני המציעים. יצויין כי ככל שיפחת מספר המשתתפים תפחת גם התועלת למוסד. ולכן תשלום השלמה של 40% נראה לנו כחלוקה סבירה ומאוזנת של הסיכון בין המוסד למציע.
21	32	15.2.2	הפסקת התכנית	ההיערכות למתן השרותים נשואי התכנית מחייבים השקעה ניכרת עוד בטרם נמסר המכשיר הראשון. הפסקת התכנית ע"י המוסד ללא פיצוי כלשהו לספק הינה בחזקת עוול, ומן	אין מנגנון פיצוי.

**מענה לשאלות המציעים במכרז (2013)2010 למתן שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה
באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום**

שאלה	עמ'	סעיף	נושא	שאלה	תשובה
				הצדק שהנטל הכספי בגין גורם שלא תלוי בספק עצמו לא יושת עליו במלואו.	
22	33	22.2	שיפוי בגין נזקים	אנא הבהירו כי חובת השיפוי תחול רק במקרה בו המוסד הודיע לספק על התביעה/ דרישה מיד עם התקבלה ואיפשר לספק להתגונן.	הבקשה מקובלת. החוזה יתוקן בהתאם.
23	36	30.1.2	אחריות הספק	יש לסייג את האחריות ולא להחיל אותה על נזק בזדון. הערה זו מתייחסת גם לסעיף 12.3 בעמ' 54.	הבקשה אינה ישימה לגבי משתתפי התכנית.
24	39	נספח 1, סעיף 3	אזור מתן השירות	אזור מתן השירות - מוגדר כללית בין תל אביב ופתח תיקווה. בקשת הבהרה: ברצוננו לקבל תיאור מדויק של האזורים המשתתפים במכרז.	המוסד יזם פניה למקבלי השירות בסניפים הבאים: פתח תקווה, רמת גן, גבעתיים, יפו, תל אביב, ראשון לציון, חולון, רחובות ויבנה. בניסוי ישותפו אזרחים המתגוררים באזורים המשורתיים על ידי סניפים אלה.
25	42	8.6	הסמכה	אנא העבירו את הקריטריונים הברורים להסמכה. כן הבהירו כי ההסמכה תבוצע על ידי מנהל התכנית (אין הגדרה במכרז ל"מנהל מוקד").	ההסמכה תבוצע על ידי הספק בהתאם לדרישות במכרז לרבות בסעיף 8.6 בעמ' 42. ראו גם תשובתנו לעניין "קנסות ופרסים/הסמכת מוקדנים" עמ' 78.
26	42	8.8	דרישות המחשוב	ס' 8.8 להסכם קובע כי דרישות המחשוב "יימסרו בהמשך". אנא העבירו דרישות המחשוב טרם המועד להגשת הצעה למכרז - שכן אי קבלת הדרישות מקשה על חישוב עלות מרכיב זה.	המילים "יפורטו בהמשך" (בסעיף 8.8), מתייחסות לכל הדרישות שכבר נכללו בהמשכו של מפרט הדרישות שפורסם, למשל בסעיפים 9, 10, 11, 14.
27	43	8.9	מספר התומכים	לכמה תומכים יש צורך לשלוח SMS, האם אפשר להגביל את מספרם? בקשה: אנו ממליצים עד 2 תומכים.	שינוי בנוהל: בסעיף 10.16.1 די במשלוח SMS לשני תומכים. במקרים אחרים די במשלוח SMS לשלושה תומכים.

**מענה לשאלות המציעים במכרז (2013)2010 למתן שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה
באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום**

שאלה	עמ'	סעיף	נושא	שאלה	תשובה
28	43	8.13	"זמן נקוב"	מהו "זמן נקוב"	הכוונה לזמני התגובה הנקובים בסעיף 10.16
29	43	8.16	"מוקד", "מוקד שירות" ו"מוקד טלפוני"	אנא הבהירו הוראת ס' 8.16 לחוזה הקובע כי הספק יקיים מוקד טלפוני יחיד, בעוד על-פי הגדרת המכרז קימת הבחנה בין "המוקד" ל"מוקד שירות" שלהם תפקידים שונים.	סעיף 8.16 נועד להבטיח כי המשתמשים לא ידרשו לחייג למספרי טלפון שונים, לשם קבלת שירותים שונים.
30	45	9.2	חיווי הסרת הלחיץ	הדרישה היא שאתר האינטרנט ישמש גם לצורך דיווחים אחרים. על פי סעיף 14.9.9.1 אחד מהדיווחים הנוספים כולל הסרה ייזומה של לחיץ המצוקה. בקשת הבהרה: סעיפים 10.11.6 ו- 13.3.39 לא מחייבים מכשיר עם חיווי הסרה. דרושה הבהרה.	הבהרה: חיווי על הסרת הלחיץ הינו רשות ו <u>אין</u> חובה, כמסבר בסעיף 13.3.9. הדרישות בנוהל (שהוזכרו בשאלה) המתיחסות להסרת הלחיץ, תקפות רק למקרה שסופק מכשיר עם חיווי כזה.
31	46	10.3	פגישה בבית הלקוח	בקשת הבהרה: תיאום הפגישה בבית הלקוח באופן פרטי תהיה רק לאחר קבלת אשור בכתב ומראש לגבי זכאותו	נכון
32	46	10.3.2	מספר והיקף הכנסים	אנא הבהירו מהו מספר והיקף הכנסים הנדרשים, וזאת לצורך חישובי עלות.	מספר הכנסים לפי סעיף זה יקבע על ידי הספק ובאישור המפקח מטעם המוסד.
33	46	10.3.5	זימון תומכים לפגישה	אנא הבהירו כי הספק נדרש רק לזמן את התומכים לפגישה בבית המועמד. הספק אינו יכול לחייבם להשתתף.	השתתפות התומכים הינה חיונית. לתומכים תפקיד מרכזי בתכנית. בפגישה חייב להשתתף לפחות תומך אחד.
34	46	10.3.5	זימון תומכים לפגישה	הבהירו החובה במקרה בו למועמד אין תומכים.	לכל משתתף חייב להיות לפחות תומך אחד. אדם ללא תומך לא ישתתף בתכנית.
35	48	10.7	הקפאת השתתפות	נא הבהירו מדוע לא יהיה הספק לא זכאי לכל תמורה בגין הקפאת השתתפות של אדם שערכת	בסעיף 10.7, אחרי המשפט הראשון (המוסד רשאי...וכו')

**מענה לשאלות המציעים במכרז (2013)2010 למתן שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה
באמצעות הפעלת מוקד ולחיצי מצוקה מבוססי מיקום**

שאלה	עמ'	סעיף	נושא	שאלה	תשובה
				לחיץ המצוקה נשארה ברשותו (והספק אינו יכול לעשות בה שימוש). שאלה: האם אפשרי להחזיר את המכשיר כאשר מקפידים מנוי? בקשה: על מנת לחסוך עלויות בקשתנו להחזרת המכשיר ולקחתו מחדש על ידי הלקוח. או לחילופין להגביל את ההקפאה ל 2 חודשים עם הודעה מוקדמת על חזרה לשירות שבוע קודם לכן.	יבוא המשפט הבא: ההקפאה תכנס לתוקף בתוך 24 שעות ממתן ההודעה. אחרי המשפט המתחיל במילים "אדם שהשתתפותו הוקפאה" יתווספו המילים הבאות: הוקפאה השתתפותו של משתמש, יחזיר המשתמש את הלחיץ לספק בתוך חודש מיום ההקפאה. עבור לחיץ שלא הוחזר במועד יקזז הספק מהפקדון 1 ₪ לכל יום, החל בחודש השני. סכום הקיזוז המצטבר לא יעלה על סכום הפקדון.
36	47	10.3.18	חתימה על טפסים	האם קיימים טפסים מובנים שבהם יש להשתמש?	לא.
37	47	10.6	השבת הלחיץ ביציאה מהתכנית	אנא הבהירו כי מדוע לא תיגבה תמורה בגין המשתמש כל עוד לא הושבה ערכת לחיץ המצוקה לידי הספק והוא אינו יכול לעשות בה שימוש.	שינוי לסעיף 10.6 במקום בתוך 30 יום ירשם בתוך 14 יום. תוספת לסעיף 10.6 "לא השיב המשתתף את לחיץ המצוקה בתוך 14 יום, יקזז הספק מהפקדון 1 ₪ לכל יום, החל ביום ה-15. סכום הקיזוז המצטבר לא יעלה על סכום הפקדון."
38	48	10.10	שירותים ביום כיפור	ברוב מוקדי השירות בישראל לא ניתן שירות ביום כיפור.	השירות ינתן בכל ימות השנה.
39	49	10.11.5	מיקום המשתמש	סביר להניח שרוב משתתפי התכנית לא נוהגים לעזוב את ביתם תדיר. גם אדם בריא שמגיע לביתו ב- 5 אחה"צ לא יוצא ממנו לעתים קרובות לפני שעות הבוקר. שאלה נוספת בענין זה: אם משתתף הגיע לביתו ב- 14:00 ולא יצא	בסעיף 10.11.4 ובסעיף 10.11.5, במקום 12 שעות יבוא 24 שעות.

**מענה לשאלות המציעים במכרז (2013)2010 למתן שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה
באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום**

שאלה	עמ'	סעיף	נושא	שאלה	תשובה
				ממנו עד 02:00, האם על הספק להתקשר אליו ב- 02:00? לאור דברים אלה, נראה שהפעלת "נוהל בירור" במקרה שמיקום המשתמש לא השתנה מעל 12 שעות, איננה במקומה.	
40	50	10.16.1	סוללה חלשה	לאור העובדה שהסוללה נטענת רק כשהיא מותקנת במכשיר, ניתן לסגור אירוע כבר בתחילת תהליך הטעינה (כי אז המכשיר שמיש) ולא רק כשהסוללה טעונה במלואה.	בסוף סעיף 10.16.1 יתווספו המלים "או עם תחילת הטעינה"
41	50	10.16.2	שיחה מתפרצת	מטעמים ברורים יכול מוקדן ליצור קשר עם המשתמש בתוך דקה מרגע קבלת ה התראה במוקד ולא מרגע הלחיצה על המכשיר.	הדרישה תשאר בעינה.
42	53	10.17.9	המתנת הסייר עד להגעת תומך	שאלה: מה קורה אם הסייר מוצא את הלקוח, מובילו לביתו ולתומך לוקח מספר שעות להגיע? כמה שעות על הסייר להמתין עם המשתמש? בקשה: היינו מבקשים להגביל בזמן את משך השהייה של הסייר עד למועד הגעת התומך ובמקביל לאפשר חיוב של התומכים במקרה של אי הגעה לאחר מגבלת זמן זו.	בסעיף 10.17.5 יתווסף המשפט הבא: הסייר נדרש להמתין עד שעתיים.
43	54	12.3	אחריות הספק	יש לסייג את האחריות ולא להחיל אותה על נזק בזדון. הערה זו מתייחסת גם לסעיף 30.1.2 בעמ' 36.	הבקשה אינה ישימה לגבי משתתפי התכנית.
43א'	55	12.7	השתתפות עצמית	האם גם במקרה של אובדן או גניבה ישלם המשתתף השתתפות עצמית?	כן, ההשתתפות העצמית תחול גם במקרה גניבה או אובדן.

**מענה לשאלות המציעים במכרז (2013) 2010 למתן שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה
באמצעות הפעלת מוקד ולחיצי מצוקה מבוססי מיקום**

שאלה	עמ'	סעיף	נושא	שאלה	תשובה
					בסעיף 12.7 אחרי המילים "במקרה של" יתווספו המילים הבאות: "אובדן או גניבה או" . בעמ' 25, בפרק השתתפות עצמית, אחרי המילים "במקרה של" יתווספו המילים הבאות: "אובדן או גניבה או" .
44	55	12.8	סיוג אחריות הספק במקרה של כח עליון	אנא הבהירו כי אחריותו של הספק לא תחול במקרה של כוח עליון, או אירועים של קריסה כוללת של מערכות תקשורת וחשמל באזור המוקד.	הבקשה מקובלת.
45	55	12.11	אתרי תחזוקה	האם התחייבות להגעת שליח לבית המשתמש בכל מקרה של תקלה תוכל להחליף את הדרישה להקמת אתרי תחזוקה (שכן הפעלת אתרי תחזוקה בהיקף הפעילות המדובר איננה כלכלית)? האם ניתן לבצע את כל התיקונים ברמה של שליחות בבית המשתמש ע"י הטכנאי? במידה וכן האם ניתן להסתפק באישורי ביצוע ידניים חתומים ע"י המשתמש שיוזנו למערכת הממוחשבת לאחר ביצוע? עותק יישאר בידי המשתמש?	תוספת סעיף חדש 12.11.7 הספק רשאי שלא להקים אתר תחזוקה בתנאים הבאים: (1) כל משתתף יוכל להזמין שירות בטלפון ללא הגבלה וללא תשלום. (2) קריאת השירות תרשם ביומן האירועים. (3) השירות יבוצע באמצעות שליחים, ללא כל תשלום. השליח יוכל לבצע את השירות במקום או לקחת ציוד תקול לתיקון בחצרי הספק. (4) משך הזמן מהזמנת השירות עד להגעת שליח לא יעלה על יום עסקים אחד. משך הזמן מהזמנת השירות עד לסיומו המוצלח לא יעלה על שני ימי עסקים. (5) אם השליח יקח את הלחיץ לשם תיקון או לכל מטרה אחרת, יקבל המשתמש מיידית, במועד לקיחת הלחיץ, לחיץ חלופי מוכן לשימוש כנדרש בסעיף 12.11.6

**מענה לשאלות המציעים במכרז (2013) 2010 למתן שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה
באמצעות הפעלת מוקד ולחיצי מצוקה מבוססי מיקום**

שאלה	עמ'	סעיף	נושא	שאלה	תשובה
				6) השליח יתעד את מועד הגעתו והפעילות שבוצעה ויחתים את המשתמש, הארוע ירשם בתוך 24 שעות ביומן האירועים ממוחשב.	
46	55	12.11	אתר תחזוקה	האם אתרי התחזוקה יכולים להיות של החברה המספקת את לחצני המצוקה או לחילופין של החברה הסלולרית?	כן ובלבד שאתרי התחזוקה יעמדו בכל הדרישות במכרז.
47	56	12.12.2	שליחויות	אנא הבהירו כי אופציית השליחויות תתקיים רק בימי עסקים רגילים.	להלן הגדרה חדשה לפרק 2 עמ' 6 "ימי עסקים" – כל יום, למעט יום שבת, ימי שבתון, שני ימי ראש השנה, ערב יום כיפור ויום כיפור, ראשון ושמיני עצרת של סוכות, פורים, ראשון ושביעי של פסח, יום העצמאות וחג השבועות; בכל יום משעה 8 עד 18 ובימים הקודמים לימים שפורטו לעיל בשעות 8-13.
48	56	13.3	נשיאת לחיץ המצוקה	שאלה: האם המכשיר חייב להיות 24 שעות על גוף הלקוח?	לא.
49	56	13.3.3	קליטת GPS בתוך מבנה	טכנולוגיית GPS איננה מאפשרת קליטת לוויינים בתוך מבנים. אנא הבהירו.	מכשיר העומד בתקן Sirf Star III יחשב כעומד בדרישה לקליטה בתוך מבנה.
50	57	13.3.10	חיוג מהלחיץ כטלפון סלולרי	במכרז נדרש כי השרות יכלול שיחות יוצאות עד 20 דקות בחודש למעט חיוג למוקד ללא הגבלה. לדברי השואל לא ניתן מחד להגביל ל 20 דקות ומאידך להשאיר קו פתוח למוקד. כיצד יבוצע תשלום בגין חיוג עודף מהלחיץ? האם הספק יורשה להגביל גם את יעדי השיחה? שואל אחר: מה קורה כאשר לקוח חורג מ 20 דקות שיחה בחודש ליעדים אחרים שלא מוקד המצוקה? האם המשתמש נחסם או שהספק	1) בשום מקרה אין לגבות כל תשלום מהמשתמש בגין שימוש בלחיץ. 2) באשר לשיחות יוצאות מלחיץ המצוקה, הספק ראשי לספק את השירות המוגדר במכרז בסעיף 13.3.10 (כלומר חיוג בלתי מוגבל אל המוקד ו 20 דקות בחודש לכל יעד בישראל) או לחילופין לאפשר למשתמש עד 1500 דקות בחודש לשיחות יוצאות מהלחיץ אל המוקד ואל

**מענה לשאלות המציעים במכרז (2013) 2010 למתן שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה
באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום**

שאלה	עמ'	סעיף	נושא	שאלה	תשובה
				רשאי לחייב אותו בגין שיחות מעבר ל 20 דקות (או 3 דקות לאירוע) ?	3 יעדים נבחרים בכל רשת מפ"א בישראל. שיחות נכנסות ללחיצה לא יוגבלו בשום מקרה.
51	57	13.3.12	מצב המתנה	שאלה: למה הכוונה " אפשרות הפעלת הלחיצה ל 12 שעות לפחות במצב המתנה"? מה המכשיר אמור לעשות בדיוק במצב המתנה?	הכוונה היא כי הסוללה תאפשר תפקוד מלא של המכשיר ללא טעינה במשך 12 שעות לפחות, בתנאי שהמשתמש אינו משוחח בטלפון במשך פרק זמן זה.
52	57	10.3.13	החלפת סוללה	בקשה: החלפת סוללה תיעשה אך ורק על ידי טכנאי מורשה של הספק.	הסבר: מטרת הסוללה הרזרווית הינה להאריך את משך זמן הפעולה האפקטיבי של הלחיצה מ 12 שעות (באמצעות הסוללה הראשונה) ל 24 שעות (באמצעות הסוללה הרזרווית). בנסיבות אלה לא סביר להזמין טכנאי.
53	57	13.3.14	GPS בתוך הבית	הבהרה: ברצוננו להדגיש את העובדה שהסעיף אכן נכון אך מתקיים רק תחת כיפת השמיים שכן לאנטנת ה GPS יש צורך "לראות" לוויינים	מכשיר העומד בתקן Sif Star III יחשב כעומד בדרישה לקליטה בתוך מבנה.
54	57	13.3.16	משך פעילות עד לטעינה	בקשה: לפי המלצתנו וניסיוננו על מנת להבטיח חיי סוללה ארוכים יותר מ 12 שעות ואפשרות הפעלת מכשיר המצוקה ל- 24 שעות ברציפות עם הטענה פעם ביממה, אנו ממליצים על אחד משני האופנים הבאים להפעלה של מכשיר האיתור: 1) כאשר הלקוח בתוך התחום הוירטואלי המוגדר במפה המכשיר לא משדר מיקום אלא רק בודק שהלקוח אכן בתוך מהתחום הוירטואלי המוגדר במפה, כאשר הלקוח יוצא מהתחום הוירטואלי המוגדר במפה, הוא מתחיל אוטומטית לדגום כל 5 דקות. באם נחוץ, בכל נקודת זמן המוקדן יכול	כדי להפחית את צריכת האנרגיה ולהאריך משך פעילות הסוללה, אנו מתקנים בזאת את סעיף 13.3.16 כדלקמן: 13.3.16 לחיצה המצוקה יבדוק מיקום אחת ל 5 דקות לפחות. אם הלחיצה נמצא בתוך תחום בטוח, ישדר הלחיצה מיקומו למוקד אחת ל 15 דקות לפחות. אם יוצא המשתמש מהתחום הבטוח, ישדר הלחיצה מיקומו למוקד אחת ל 5 דקות לפחות. השידור יכלול את הפרטים הבאים: (המשך הפסקה כמו במכרז).

מענה לשאלות המציעים במכרז (2013)2010 למתן שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה
באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום

שאלה	עמ'	סעיף	נושא	שאלה	תשובה
				<p>לשנות את תדירות הדגימה אפילו לפעם בדקה (כאשר מופעל נוהל בירור או מצוקה).</p> <p>2) דגימה ושידור קבועים כל 15 דקות אלא אם כן הלקוח לוחץ על מצוקה או יוצא מהתחום הוירטואלי המוגדר במפה ואז המכשיר דוגם ומשדר באופן אוטומטי כל 5 דקות (וגם כאן המוקדן יכול לשנות בזמן נתון את הדגימה לכל דקה בהפעלת נוהל בירור או מצוקה) .</p>	
55	57	13.3.16		<p>הדרישה היא לחיווי למוקד בכל הפעלה שהיא של איזה מכפתורי המכשיר בקשה: על פי ניסיונו, חיווי למוקד הכרחי כאשר הלקוח לוחץ מצוקה, מדליק את המכשיר או מכבה את המכשיר אך כאשר הוא לוחץ על לחצן על מנת לחייג לקרוב משפחה והמוקד יקבל חיווי על כך זו פגיעה בפרטיות והפעלת מערכת שלמה שלא לצורך</p> <p>שאלה נוספת לסעיף זה:</p> <p>בסעיף זה נכתב "במקרה שהמשתמש לחץ על מקש כלשהו של המכשיר, תישלח מיידית הודעה...". דרישה זו עומדת בסתירה לאמור בסעיף 13.3.10 (התקשרות ליעדים אחרים), שכן לא סביר שהתקשרות טלפונית ליעד אחר, שאינו המוקד, תחייב שליחת הודעה למוקד.</p>	<p>תיקון נוסף בסעיף 13.3.16. אחרי המילים "במקרה שהמשתמש לחץ על מקש כלשהו" יתווספו המילים "למעט חיוג לתומך אחר"</p>
56	58	13.4.4	צורת הנשיאה של הלחיצה	<p>ההגדרה מאפשרת "לכל משתמש לבחור בין רצועה לענידת הלחיצה על היד (כמו שעון יד) או מנשא תלוי על הצוואר או מנשא לחיבור לחגורה או כל שיטת נשיאה אחרת. שאלה: האם המכשיר המוצע חייב להיות אפשרי בכל הדרכים המצוינות לעיל</p>	<p>הספק רשאי להציע צורת נשיאה כלשהי. רצוי כמובן להציע מגוון צורות נשיאה.</p>

**מענה לשאלות המציעים במכרז (2013) 2010 למתן שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה
באמצעות הפעלת מוקד ולחיצה מצוקה מבוססי מיקום**

שאלה	עמ'	סעיף	נושא	שאלה	תשובה
				לבחירת המשתמש או מספיק שיענה על חלק מהאופציות המוצעות? אם כן איזה מהאופציות חייבות להיכלל?	
57	59	14.9.7	הגדרת תחום וירטואלי	בקשה: מסיבות טכנולוגיות ומניסיונו מומלץ להגביל את שטח התיחום ולהגדיר סף מינימום על מנת למנוע FALSE . POSITIVE . שאלה: האם אפשרי להקל על תומכי המשתמש בכך שהתחום הבטוח יהיה בצורת רדיוס מנקודה מסוימת ולא בצורת פוליגון? מניסיונו קל יותר לתחום אזור בעזרת רדיוס מאשר פוליגון.	תיקון סעיף 14.9.7 אחרי המילה "פוליגון" יתווספו המילים "או מעגל". בסוף הפסקה יתווספו המילים הבאות: "גודלו המינימאלי והמקסימאלי של התחום הבטוח, יקבעו בנוהל ובאישור וועדת ההגוי".
58			אחריות התומך לשינויים במערכת	אנא הבהירו סעיף 14.9.7 לשנות / להוסיף/ או לבטל תחומים בטוחים. מה יקרה אם איש קשר של משתמש, ייכנס ויבצע שינויים ויזין בטעות הגדרות לא נכונות למשל הגדרת אזור קטן או גדול מדי, המשמעות היא שהשרות למכרז זה יאבד מערכו. מי יישא באחריות לנושא זה. האם בעת החתמת משתמש חדש יוחתם איש הקשר על אחריות אישית לטיפול ושינוי מקוון של פרטי המשתמש דרך האתר?	אנו מקווים כי השואל הבין את הקונספט התפעולי. אנו רואים בתומכים את הנושאים בנטל העיקרי של הטיפול במשתמשים. המטרה הראשונה של התכנית הינה הפחתת הנטל המושת על <u>התומכים</u> . בנהלים הוטלה עליהם אחריות רבה וניתנו להם סמכויות מסוימות שיאפשרו להם לתמוך במשתמש באופן אפקטיבי. אם התומך יגדיר תחום לא נכון, הוא הראשון שישא בתוצאות. אנו מצפים מהספק שיסייע לתומך להשתמש במערכת באופן יעיל ואפקטיבי. למען הסר ספק, למרות שקביעת הגבולות הוירטואליים תעשה בידי התומך, האחריות המלאה לביצוע הפרויקט מוטלת על הספק ואין הספק רשאי להטיל על התומך אחריות כלשהי או לבקשו לחתום על מסמך כלשהו לעניין זה.

**מענה לשאלות המציעים במכרז (2013) 2010 למתן שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה
באמצעות הפעלת מוקד ולחיצי מצוקה מבוססי מיקום**

שאלה	עמ'	סעיף	נושא	שאלה	תשובה
59				השאלה נמשכה על ידי השואל	
60	72	נספח 6	פוליסת אחריות המוצר	הטבלה בסיום הנספח כוללת התייחסות לפוליסת אחריות מוצר – בעוד הטקסט אינו דורש פוליסה שכזו. אנא הבהירו אם נדרשת פוליסה כאמור, ואם כן - מהם תנאיה.	בטבלאות, במקום "אחריות מוצר" צריך להיות "ביטוח ציוד אלקטרוני" כמופיע בטקסט בגוף הנספח בסעיף 4.
61	78	9	קנסות ופרסים. סקר שביעות רצון	אנא העבירו נוסח השאלון לסקר שביעות רצון.	השאלון יחובר על ידי עורכי המחקר המלווה לאחר תחילת הפרויקט.
62	78	9	קנסות ופרסים. סקר שביעות רצון	אנא הבהירו קיומו ומעמדו של סקר שביעות רצון ברבעון השני (ברבעון הראשון לא יוטלו קנסות), בו יתכן כי המספר המינימלי של המשתמשים יהיה נמוך באופן מהצפי לתכנית - בעוד הקנסות המתייחסים לשביעות רצון העם קבועים ואינם מושפעים ממספר המשתמשים.	מועדי עריכת סקרי שביעות הרצון יקבעו על ידי עורכי המחקר המלווה באישור וועדת ההגוי. שימו לב כי גם הפרסים אינם מושפעים ממספר המשתמשים.
63	80	9	קנסות ופרסים. קביעת מספר הפניות לשרות	אנא הבהירו מדוע יש להתחשב גם בפניות לשירות תיקונים "ללא תלות בקיומה של תקלה כלשהי". האם תקלה הנוגעת לנוק בלתי סביר מצד הלקוח נכללת בספירה? מי קובע את הקריטריונים ועל איזה בסיס יכול לבקש הספק מחיקת פניות?	אנו מקוים שהשירות והמוצרים יהיו באיכות כה גבוהה עד שלא יהיה צורך כלל בפניה למוקד השירות. ספירת הפניות ללא תלות בקיומה של תקלה נובעת משאיפתנו לקבל שירות מעולה, בלי שהמשתמשים יצטרכו בכלל לפנות למוקד השירות ומהקושי בסיווג הסיבה לפניה. בנוסף צויין (בטבלה שבעמ' 80, בטור הערות) כי הספק יוכל לדרוש מחיקת פניות שאינן מוצדקות ומפקח התכנית יהיה מוסמך להכריע.
64	78	9	קנסות ופרסים. אירועים שיתועדו ביומן האירועים	אנא העבירו רשימה סגורה של "אירועים" שאותם יש לתעד ביומן האירועים הממוחשב.	יומן האירועים הינו כלי ניהולי חשוב לספק וכלי בקרה חשוב למוסד ומכאן הדרישה הגורפת לתיעוד <u>כל</u> האירועים. חלק מהאירועים אותם יש לתעד מפורטים

**מענה לשאלות המציעים במכרז (2013) 2010 למתן שירותי איתור וסיוע לחולי דימנטיה
באמצעות הפעלת מוקד ולחיצי מצוקה מבוססי מיקום**

שאלה	עמ'	סעיף	נושא	שאלה	תשובה
					במסמכי המכרז. ככלל יש לתעד את כל האירועים. מקרים של חוסר בהירות או הצעות ל שינויים יטופלו על ידי וועדת ההגוי כאמור בסעיף 31 לחוזה.
65	78	9	קנסות ופרסים. הסמכת מוקדנים	בנספח הקנסות נדרש שהמוקדנים יוכשרו ויוסמכו על ידי מנהל התכנית, בעוד בס' 8.6 לחוזה מצוין כי יבוצעו על-ידי מנהל המוקד. אנא הבהירו זהות האחראי על הכשרה והסמכה. האם נדרש מנהל מוקד בנוסף למנהל תכנית?	מנהל התכנית הנו עובד הספק (ראו הגדרות בעמ' 7, וכן עמ' 37). מנהל המוקד אף הוא עובד הספק, נדרש כחלק מכח אדם של הספק במוקד (ראו סעיף 8.5 בעמוד 42). האחראיות להסמכה היא על הספק והספק רשאי להחליט אם מנהל התכנית יהיה גם מנהל המוקד, הכל בהתאם לנדרש במכרז.