

המוסד לביטוח לאומי
מינהל הלוגיסטיקה
תחום תקשורת וטלפוניה

מכרז מס' מ (2073) 2011

להקמה ולהפעלה של מערכת לרישום נוכחות של מטפלות
סיעודיות בביתם של זכאים לפי חוק הביטוח הלאומי

הבהרות ותיקונים למכרז

13.8.12

כללי

1. ההבהרות להלן ערוכות בהתאם לסדר כרונולוגי של הסעיפים במסמכי המכרז, והן יהיו חלק בלתי נפרד מהמכרז. ההפנייה למספר העמוד היא לפי הנוסח הקודם שפורסם.
2. נוסח השאלה אינו זהה בהכרח לנוסח שנשלח על ידי הפונה, ולעיתים הוא מהווה תמצית של הפניה או ריכוז של מספר פניות.
3. פניה או בקשה שאין לה מענה ישיר במסמך זה – יש לראותה כבקשה שנדחתה על ידי ועדת המכרזים.
4. חלק מההבהרות הוטמעו בנוסח מעודכן של המכרז, שיפורסם באתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי. את ההצעה יש להגיש באמצעות גרסת הנוסח המעודכן.
5. במסגרת הליך ההבהרות נערכו במסמכי המכרז תיקונים נוספים על אלה המפורטים במסמך זה. תשומת לב המציעים מופנית לתיקונים אלה בנוסח המעודכן.
6. במקרה של סתירה בין הנוסח המעודכן לבין מסמך הבהרות זה, יגבר הנוסח המעודכן.

הבהרות

הבהרה	תמצית הפניה	עמוד	סעיף	
<u>בוצעו במכרז שינויים בנוגע לאופן בחירת ההצעה הזוכה.</u> הנכם מופנים בעניין זה לשינויים בסעיפים 2.4, 28-26 למכרז, ובטופס הצעת המחיר.			כללי	1.
לאור שאלות שונות שנשאלו – מובהר כי סעיף 14 למכרז מדבר על הניסיון הנדרש מהמזיע ולא על המערכת שתוקם על ידי הזוכה עבור המוסד.			כללי	2.
למען הסר ספק מובהר כי בהפעלת המערכת המוצעת לא יהיה כדי להטיל חיובים כספיים כלשהם על המוסד, הזכאים, נותני השירותים או כל גורם אחר, למעט על הספק עצמו.			כללי	3.
אין אפשרות לספק נתונים מדויקים. ישנן כ-85,000 מטפלות סיעודיות ורובן מתחילות לעבוד בשעות הבוקר.	מה מספר השיא הצפוי של מדווחים בו זמנית?		כללי	4.
אין אפשרות לספק נתונים מדויקים. ההנחה, מבלי להתחייב, שמדובר באחוז שולי.	לכמה מהזכאים אין טלפון בבית?		כללי	5.

הבהרה	תמצית הפניה	עמוד	סעיף	
אין למוסד מידע בעניין זה.	כמה מהזכאים יש ברשותם מכשיר טלפון סלולארי?		כללי	.6
אין אפשרות לספק נתונים מדויקים. ההנחה, מבלי להתחייב, שמדובר באחוזים בודדים.	כמה מהזכאים משתמשים בטלפון דרך מרכזיה?		כללי	.7
לא.	האם מטפל יכול לעסוק בתפקידים שונים אצל אותו זכאי?		כללי	.8
כן.	האם מטפל יכול לעסוק בתפקידים שונים אצל זכאים שונים?		כללי	.9
לא. מובהר כי, בכפוף לחריגים, בכוונת המוסד לחבר את כלל הזכאים למערכת, בהתאם לאבני הדרך הקבועות במכרז.	האם יש מנגנון המבטיח מינימום תשלום לספק במקרה שהמוסד יחליט שלא לכלול את כל הזכאים בפתרון?		כללי	.10
הנכם מופנים לשינויים בעניין זה בסעיף 17 למכרז, סעיף 1 לנספח ה' למכרז (תצהיר) וסעיף 12 לחוזה.	נשאלו שאלות שונות בנוגע לניגודי עניינים.		כללי	.11
הנכם מופנים לסעיף 5.7 שהוסף לחוזה.	האם הזוכה במכרז רשאי לבצע את העבודה באמצעות קבלן משנה?		כללי	.12

הבהרה	תמצית הפניה	עמוד	סעיף	
מובהר כי אין לעשות שימוש בקבלני משנה אלא לעניינים שאינם בליבת הקמתה והפעלתה של המערכת ובכפוף לאישור המוסד. הנכם מופנים לסעיף 5.7 שהוסף לחוזה. בכפוף לאמור, התשובה לשאלה היא חיובית (דהיינו – מציע שלא זכה במכרז יהיה רשאי להיות קבלן משנה של הזוכה, אולם רק בעניינים משניים ולאחר אישור המוסד).	האם מציע במכרז שלא זכה בו, יהיה רשאי להיות קבלן משנה של הזוכה במכרז?		כללי	13.
האינפורמציה הנדרשת תינתן בהתאם למימשק שיאופיין וככל שקיימת בידי המוסד.	האם נקבל את מספרי הטלפון בבתי הזכאים?		כללי	14.
אין בידי המוסד נתונים לגבי שיחות מזוהות. יש להניח כי חלקם חסויים. אשר לכשל – הנכם מופנים לסעיף 22.4.3 למכרז.	האם הטלפונים של הזכאים הם עם שיחות מזוהות? אם לא – יש להוסיף כשל למקרים אלה.		כללי	15.
לא ניתן.	האם ניתן לקבל את מסמכי המכרז בקובץ WORD?		כללי	16.
לא יהיה מועד נוסף לשאלות הבהרה.	האם ניתן לקבוע מועד נוסף לשאלות הבהרה?		כללי	17.
הליך המו"מ הוא שלב אופציונאלי. עצם קיומו והמועד לקיומו ייקבעו על ידי ועדת המכרזים של המוסד.	מתי ייערך מו"מ עם המציעים?		כללי	18.

הבהרה	תמצית הפניה	עמוד	סעיף	
מובהר כי הספק יקבל את רשימת נותני השירותים מהמוסד, באמצעות המימשק שבין המערכת לבין מערכות המוסד. השיוך בין המטפלים לבין נותני השירותים יועבר לספק על ידי נותני השירותים. בנוסף, הנכם מופנים לסעיף 6 למוסף 3 לחוזה.	כיצד יועברו פרמטי המעסיק אל המערכת? האם ניתן לקחת בחשבון נתונים נומריים בלבד?		כללי	19.
אין דרישות ספציפיות ובלבד שהמערכת תעמוד בדרישות המכרז, ובכלל זה מוסף 3 לחוזה. מובהר כי נתונים שונים של המערכת עשויים להילקח בחשבון במסגרת בדיקת איכות ההצעה, הכל כמפורט במסמכי המכרז.	האם יש דרישות ספציפיות לגבי ביצוע הזיהוי? האם העובדה שמתבצעת שיחה מטלפון קווי מספיקה? האם יש לביטוח דרישות נוספות לגבי הצלבת מידע?		כללי	20.
לא מעבר למה שנקבע בסעיף 22 למכרז.	האם המוסד יפרסם רשימת הונאות דיווח מוכרות?		כללי	21.
מובהר כי קיימת תכנית שעות שבועית עבור כל מטופל, והמערכת צריכה להיות מסוגלת לסכום את מספר השעות שנתן נותן השירותים לזכאי במשך שבוע וכן את מספר הימים בשבוע שבהם ביקר המטפל בבית הזכאי.	האם ניתן לבנות תכנית עבודה גרית הסוכמת שעות או שצריך לבצע מעקב פרטני ואישי מול כל מקבל שירות בנפרד ובמדויק? האם יתכן שלמקבל השירות יהיו מספר תוכניות עבודה, אחת מול כל עובד?		כללי	22.
הנכם מופנים לסעיף 6.1.4 לחוזה.	נתבקשה הבהרה לגבי תקופת ההתקשרות והאופציות להארכה.	2	2.3 למכרז	23.

הבהרה	תמצית הפניה	עמוד	סעיף	
דיווח ממוחשב הוא דיווח של המטפלת מבית הזכאי באמצעות המערכת. דיווח ידני הוא כל דיווח אחר שהוזן למערכת.	אנא הבהירו ההבדל בין דיווח ידני לדיווח ממוחשב.	2	2.4 למכרז	.24
כן.	האם התמורה עבור דיווח ידני ועבור דיווח ממוחשב היא זהה?	2	2.4 למכרז	.25
כן, ובלבד שיובאו ראיות למיזוג וליחסי השליטה בין החברות.	בשל מיזוג של חברת בת (בשליטה מלאה של חברת האם) עם חברת האם שלה, הניסיון של חברת האם מוכח באישורים של חברת הבת. האם תקיין?	5	8 למכרז	.26
כן, כל עוד המערכת עומדת בדרישות סעיף 14.	האם ניתן לקבל כנסיון קודם מערכת העומדת בכל הפרמטרים אך פועלת בתחום שונה מדיווח נוכחות?	8	14 למכרז	.27
מובהר כי אין למוסד העדפה טכנולוגית לגבי הפתרון המוצע (כמו כן – ר' סעי' 1 לעיל).	נשאלו שאלות שונות בקשר לטכנולוגיית הפתרון המוצע.	8	14.1.1.1 למכרז	.28
מובהר כי אם הפתרון מחייב הקמת מאגר, הרי שהקמה זו היא באחריות הספק. הבעלות במאגר כזה תהיה של המוסד והספק יתפעל אותו, בכפוף לכל דין. (כמו כן – ר' סעי' 1 לעיל).	נשאלו שאלות שונות בקשר ליצירת מאגר.	8	14.1.1.1 למכרז	.29
מובהר כי ניתן להציג את הניסיון במימשקים נפרדים, כל עוד התהליך מבוצע באופן אוטומטי וללא צורך בהתערבות ידנית.	האם מדובר במבנה ממשק אחיד עבור סנכרון מול מסד הנתונים ומול מערכות המחשוב של כלל הלקוחות?	8	14.1.2, 14.1.3 למכרז	.30

הבהרה	תמצית הפניה	עמוד	סעיף	
בהתאם להגדרה שבסעיף 7 למוסף 3 (כפי ששונתה במסגרת הליך ההבהרות), ולא יותר מפי 3 מהקבוע בה.	נתבקשה הגדרה של המושג "באופן מיידית".	8	14.1.4.1, 14.1.4.2 למכרז	.31
לא. הנכם מופנים לסעיף 12 למוסף 3 לחוזה (דרישות השירות).	האם נדרשת מהזוכה גם מערכת לתכנון ושיבוץ המטפלים ובניית תכניות עבודה?	9	14.1.9 למכרז	.32
כן.	האם ניתן לעמוד בתנאי הסף אם רכשתי את הניסיון הנדרש כאשר פעלתי כקבלן משנה עבור ספק אחר?	9	14.2 למכרז	.33
כן. הנכם מופנים לסעיף 14.3 למכרז.	האם ניתן לייחס את ניסיון היועץ החיצוני כמענה לשאלה זו?	9	14.2.1 למכרז	.34
כן. הנכם מופנים לסעיף 14.3 למכרז.	האם בנושא "הפעלה" ניתן לייחס את ניסיון היועץ החיצוני כמענה לשאלה זו?	9	14.2.2 למכרז	.35
כן, ובלבד שמדובר באותה מערכת, דהיינו – שכל הלקוחות מנוהלים במערכת אחת.	האם 20,000 המשתמשים הנדרשים בסעיף זה יכולים להיות משויכים למספר לקוחות?	9	14.2.3 למכרז	.36
כן.	האם ב"משתמשים" הכוונה למשתמשים רשומים שקיימים בבסיס הנתונים ושמדווחים למערכת באופן שוטף או מעת לעת?	9	14.2.3 למכרז	.37
כן.	האם היועץ המיוחד רשאי לבצע עבודות בפרויקט כקבלן משנה?	10	14.5 למכרז	.38

הבהרה	תמצית הפניה	עמוד	סעיף	
על הספק לעמוד בדרישות החוק, ככל שחלות עליו כמעסיק של עובדיו.	מדוע יש אזכור לחוק עובדים זרים?	10	15 למכרז	.39
מובהר כי ניתן להשתמש בכל תוכנה, לרבות מערכות קוד פתוח כדוגמת LINUX או פתרונות מבוססי ASTERISK, ובלבד שהשימוש הוא בהתאם לחוק ולפי הרשאה כדין, אם נדרשת הרשאה כזו.	נשאלה שאלה באשר לשימוש בתוכנות שונות.	11	16 למכרז	.40
כן.	האם המוסד מצפה לקבל מענה טכנולוגי לסוג זה של הונאה?	15	22.4.4 למכרז	.41
הנכם מופנים לסעיף 32 במוסף 3 לחוזה.	כיצד המוסד מצפה שיבוצע זיהוי של יציאה לא מדווחת?	15	22.4.5 למכרז	.42
תהליך תלויי שפה הוא למשל דיאלוג של מערכת ממוחשבת עם המטפל בשפה כלשהי, בדיבור או בכתב.	למה הכוונה ב"תהליכים תלויי שפה"?	15	22.4.23 למכרז	.43
הנכם מופנים לסעיפים 4 ו-6 למוסף 3 לחוזה.	מהו בסיס הנתונים של המוסד ממנו יהיה צורך לקבל נתונים?	34	4.2 לטופס ההצעה (נספח ב' למכרז)	.44

הבהרה	תמצית הפניה	עמוד	סעיף	
כן, המערכת אמורה לפעול ברציפות ובזמינות מלאה.	האם המערכת צריכה לפעול בזמינות של 100%?	41	4.2 (22) לטופס ההצעה (נספח ב' למכרז)	.45
השלב השלישי יסתיים תוך 12 חודשים ממועד סיום השלב השני. למועד סיום השלב השני – הנכם מופנים להגדרה שבסעיף 6.9 לחוזה.	ממתי נמנים 12 החודשים של השלב השלישי?	69	6.11 לחוזה	.46
נכון.	האם נכון שעל מוקד השירות הטלפוני של הספק לתת מענה לנותני השירותים ולמוסד אך לא לזכאים?	70	7.7.1 לחוזה	.47
אין בידי המוסד הערכה כאמור.	האם ניתן לקבל הערכה של מספר הפניות למוקד השירות של הספק?	70	7.7.1 לחוזה	.48
כן.	האם גם בשלבי הניסוי יידרש מענה תוך 30 שניות?	70	7.7.1 לחוזה	.49
אין בידי המוסד הערכה כאמור.	האם ניתן לקבל הערכה של מספר הפניות למוקד השירות של הספק בשלבי הניסוי?	70	7.7.1 לחוזה	.50
כן. לא תינתן תמורה נוספת בגין החלפה ותיקון של רכיבים כאמור, שניזוקו או אבדו מכל סיבה שהיא.	האם התמורה החוזית כוללת החלפה ותיקון של רכיבי חומרה שיותקנו בבתי הזכאים או שיימסרו לידי המדווחים (המטפלים)?	73	9.2 לחוזה	.51

הבהרה	תמצית הפניה	עמוד	סעיף	
מובהר כי נותני השירותים מחויבים כלפי המוסד בביצוע הדיווחים על ידי המטפלים, בדרך שיחליט עליה המוסד.	נשאלה שאלה בקשר למחויבותם של נותני השירותים כלפי המוסד לביצוע הדיווחים.	73	9.2 לחוזה	.52
הנכם מופנים לשינוי בסעיף 13.3 לחוזה.	נתבקש שינוי בנושא התנאים לשיפוי המוסד.	75	13.3 לחוזה	.53
מובהר כי אי תשלום התמורה, אשר לא תוקנה במועד שנקבע לכך בהודעה שמסר הספק למוסד, תהווה הפרה יסודית.	שאלות בנוגע להפרה יסודית	78	18.1.1 לחוזה	.54
הנכם מופנים לשינוי בנוסח סעיף 6.15-6.17 לחוזה וסעיף 19.3 לחוזה.	נבקש כי במקרה של ביטול ישולמו לספק הוצאותיו	79	19.5 לחוזה	.55
הנכם מופנים לשינויים בסעיף 14 לחוזה ובמוסף 1 לחוזה (אישור בדבר קיום ביטוחים).	נשאלו שאלות שונות לגבי סעיפי הביטוח בחוזה ובמוסף הביטוח	75, 82	14 לחוזה + מוסף 1 לחוזה (ביטוח)	.56
מקובל, ובתנאי שגבולות האחריות בפוליסה המשולבת יהיו 2 מליון דולר ארה"ב.	מבוקש כי הספק יהיה רשאי לערוך ביטוח אחריות מקצועית וביטוח אחריות מוצר במסגרת פוליסה משולבת	75, 82	14.3 לחוזה + מוסף 1 לחוזה (ביטוח) - כללי	.57
מקובל. תקופת הביטוח יכולה להיות לשנה או לתקופה ארוכה ממנה.	מבוקש יש תתאפשרנה תקופות ביטוח של שנה וחצי.	82	מוסף 1 לחוזה (ביטוח) - כללי	.58

הבהרה	תמצית הפניה	עמוד	סעיף	
מובהר כי הביטוחים השונים יכסו את אחריות הספק על פי החוזה ועל פי דין.	נשאלו שאלות כלליות בקשר לחבות אותה מכסה הביטוח.	75, 82	14.3 לחוזה + מוסף 1 לחוזה (ביטוח) - כללי	.59
מובהר כי הספק יקבל את נתוני המטפלים מנותני השירותים.	נשאלו שאלות שונות באשר להעברת נתוני המטפלים.	85	מוסף 3 לחוזה	.60
מובהר כי המכרז אינו מכתוב טכנולוגיה.	האם זיהוי המטפל יגיע מרשומת המטפל או באמצעות הדיווח של המטפל?	85	1.1 למוסף 3 לחוזה	.61
מובהר כי המכרז אינו מכתוב טכנולוגיה.	האם זיהוי נותן השירותים של המטפל יגיע מרשומת המטפל או באמצעות הדיווח של המטפל?	85	1.2 למוסף 3 לחוזה	.62
עשויים להיות מטפלים שעובדים אצל יותר מנותן שירותים אחד.	האם יש מטפלים שעובדים אצל יותר מנותן שירותים אחד?	85	1.2 למוסף 3 לחוזה	.63
כן. מובהר כי אופן הזיהוי יילקח בחשבון במסגרת בדיקת איכות ההצעה.	האם חיוג והזדהות מטלפון מזוהה מספיק לשם זיהוי הימצאותו של העובד?	85	1.3 למוסף 3 לחוזה	.64
כן.	האם יכולים להיות שני זכאים (מטופלים) הרשומים תחת אותו טלפון?	85	1.3 למוסף 3 לחוזה	.65

הבהרה	תמצית הפניה	עמוד	סעיף	
לא יהיה דיווח של מי שאינו רשום. עם זאת מובהר כי לגבי מטפל שאינו רשום – נותן השירותים יוכל לדווח בדיעבד, באופן ידני, על הנוכחות שטרם הרישום.	אבקש לקבל פירוט לגבי אופן זיהוי מטפלים שאינם רשומים. האם יידרש זיהוי כלשהו מול בסיס נתונים קיים או שתתבצע הזדהות בלבד?	85	2 למוסף 3 לחוזה	.66
על הספק לתחזק טבלאות גורמים מקצועיים.	האם צריך לתחזק טבלאות גורמים מקצועיים או שיגיע בממשק מהמוסד?	85	2.2 למוסף 3 לחוזה	.67
הנכם מופנים לשינוי בסעיף 3.3 למוסף 3 לחוזה.		85	3.3 למוסף 3 לחוזה	.68
מובהר כי הדיווח האוטומטי הנדרש לגבי תקלה קריטית הוא כמוגדר בסעיף 5.2 למוסף 3 לחוזה. נדרש ביצוע הן בדוא"ל והן במסרון.	נשאלה שאלה בקשר למהות הדיווח האוטומטי.	86	5.2 למוסף 3 לחוזה	.69
הדוחות יהיו כפי שיידרש על ידי המוסד מעת לעת.	נבקש פירוט הדוחות הנדרשים.	86	6.3, 6.4 למוסף 3 לחוזה	.70
מקובל. הנכם מופנים לשינוי בסעיף 7.1 למוסף 3 לחוזה.	מבקשים הגדלת משך הזמן הדרוש לעדכון הדיווח בבסיס הנתונים.	86	7.1 למוסף 3 לחוזה	.71

הבהרה	תמצית הפניה	עמוד	סעיף	
מובהר כי ב"משלוח אישור" בסעיף 7.2 למוסף 3 לחוזה הכוונה למשלוח אישור למטפלת על ביצוע דיווח.	נשאלה שאלה בקשר למהות "משלוח אישור".	86	7.2 למוסף 3 לחוזה	.72
הנכם מופנים לשינוי בסעיף 7.2 למוסף 3 לחוזה.	נשאלה שאלה בקשר לזמן העדכון.	86	7.2 למוסף 3 לחוזה	.73
הנכם מופנים לשינוי בסעיף 7.3 למוסף 3 לחוזה. מובהר כי תוך 5 דקות התשובה תוצג על מסך המחשב או שהדפסת התשובה תחל.	האם הכוונה להתחיל את ביצוע הפקת הדוח / השאילתא תוך דקה?	86	7.3 למוסף 3 לחוזה	.74
אכן יש חזרה חלקית בנוסח. מובהר כי תנאי שני הסעיפים צריכים להתקיים במערכת.	מה ההבדל בין הסעיפים?	87	11, 9.1 למוסף 3 לחוזה	.75
מובהר כי הנתונים לגבי תכנית הטיפול יגיעו מהמוסד ויעודכנו על ידו. התכנית תפרט את מספר שעות הטיפול השבועיות לזכאי ומספר הביקורים בשבוע וכן את שם נותן השירותים המעניק את הטיפול לזכאי.	נשאלה שאלה בנוגע לתכנית הטיפול של המטפלים.	87	12 למוסף 3 לחוזה	.76
לאו דווקא. כל פתרון יכול לבוא בחשבון.	האם הכוונה למענה קולי ממוחשב?	87	16 למוסף 3 לחוזה	.77

הבהרה	תמצית הפניה	עמוד	סעיף	
טלפון סלולארי יכול להתאים אם עומד בדרישות השירות של החוזה.	האם טלפון סלולארי מתאים להגדרת סעיף זה?	87	18 למוסף 3 לחוזה	.78
אין מניעה להציע פתרון המבוסס על מכשיר סלולארי ובלבד שמדובר במכשיר של הזכאי, ולא של המטפל, שזיהוי הנוכחות יהיה בתוך ביתו של הזכאי ושהפתרון יעמוד ביתר דרישות השירות על פי החוזה.	מבקש להציע פתרון המבוסס על מכשיר סלולארי.	88	26 למוסף 3 לחוזה	.79
כן, אם נתגלו כשלים דיווחים. הנכם מופנים לשינוי בסעיף 28 למוסף 3 לחוזה.	האם הדרישה לתוספת אמצעי בקרה על דיווח כוזב הינה ללא תמורה?	88	28 למוסף 3 לחוזה	.80
לא. ההדרכה תהיה פנים אל פנים. מובהר כי ההדרכה מיועדת רק לנציגי המוסד ולנציגי נותני השירותים, ולא למטפלים.	האם ב"הדרכה" הכוונה להדרכה טלפונית במסגרת פעולת המוקד השוטפת?	88	29 למוסף 3 לחוזה	.81
ניתן להשתמש בתשתית קיימת, אם היא עונה על דרישות מוסף 4 לחוזה, בכפוף לבדיקה ואישור של מנהל אבטחת מידע במוסד.	האם ניתן לשלב את הפעילות נושא המכרז בתשתית אמצעי האבטחה הקיימים של הספק או שיש להקים תשתית נפרדת?	98	נספחים 1-6 למוסף 4 לחוזה	.82