



כ"ד בחשון, התשפ"ד
08/11/2023
סימוכין : 534358323

לכבוד
הספקים המעוניינים להשתתף במכרז

שלום רב,

הנדון: מכרז פומבי 3/2023 לביצוע סקרי חווית מטופל במערכת הבריאות וסקרי

לקוחות משרד הבריאות - מענה לשאלות הבהרה

1. בהתאם לסמכותה על פי מסמכי המכרז, לרבות סעיף 14 לפרק 1 למסמכי המכרז, מתכבדת בזאת ועדת המכרזים ליתן הודעה למציעים בדבר שאלות שהועברו אל הוועדה בכתב ותשובות ועדת המכרזים.
2. כל ההבהרות בהודעה זו יחשבו לחלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
3. אלא אם נאמר אחרת, לכל המונחים האמורים בהודעה זו תהיה המשמעות שנקבעה להם במסמכי המכרז.
4. אין להסתמך על כל הסבר או פירוש שניתן בעל פה או בכתב או בכל דרך אחרת על ידי מי מטעם ועדת המכרזים או על ידי כל גורם אחר, ככל שניתן, בכל פורום או צורה שהיא.
5. השינויים היחידים מהאמור במסמכי המכרז וכן כל הפירושים וההבהרות להם, הינם כמפורט בהודעה זו בלבד, ובהודעות הבהרות נוספות שיצאו מטעם ועדת המכרזים, ככל שיצאו.
6. בכל מקרה של סתירה בין הוראות מסמך הבהרות זה לבין מסמכי המכרז, יגבר האמור במסמך הבהרות זה.
7. יובהר כי נוסח השאלות המפורט להלן אינו זהה בהכרח לנוסח השאלות כפי שנשאלו ע"י המציעים.
8. **מענה לשאלות הבהרה – ראה נספח א'**

ב ב ר כ ה,

אורית אפרתי לב
מנהלת האגף

העתק : מכרז 03/2023

נספח א' – מענה לשאלות הבהרה



מס"ד	עמוד	פרק	סעיף	נושא	שאלה	תשובה
.1	2 7	1	6 3.6.1	מספר זוכים	ישנה סתירה בין 2 הסעיפים בנושא מספר הזוכים שייבחרו במכרז. נודה להבהרה, כמה זוכים המשרד יבחר?	סעיף 6 לפרק המבוא יבוטל. מובהר כי בכונת המשרד לבחור זוכה אחד במכרז. עם זאת, המשרד שומר לעצמו את הזכות, מנימוקים שיירשמו, לפצל את הזכייה בין מספר זוכים.
.2	8	1	5.2.1.4	תנאי סף	נראה כי נפלה טעות סופר בהפניה לסעיפים במפרט השירותים. האם הכוונה לדרישות המפורטות בסעיף 4 במפרט השירותים? שכן סעיפים 11-12 עוסקים בנושא כ"א.	יובהר כי מדובר בסעיפים 4-5 למפרט השירותים.
.3	9	1	5.2.2.2	תנאי סף	בעבודת החוקר אין משמעות מקצועית לכמות המשיבים לסקר. נבקש להוריד את הדרישה בסעיף זה ל- 1,000 משיבים.	הבקשה נדחית אין שינוי במסמכי המכרז.
.4	9	1	5.2.2.3	תנאי סף	בעבודת החוקר אין משמעות מקצועית לכמות המשיבים לסקר. נבקש להוריד את הדרישה בסעיף זה ל- 1,000 משיבים.	הבקשה נדחית אין שינוי במסמכי המכרז.
.5	13	1	9.5.1	ניסיון המציע בביצוע סקרים דיגיטליים בתחום הבריאות	נבהיר כי הניקוד בסעיף זה יינתן עבור סקרים דיגיטליים בתחום הבריאות שיוצגו במסגרת המענה לתנאי הסף 5.2.1.1	תנאי הסף אינו דורש סקרים דיגיטליים בתחום הבריאות. לצורך ניקוד רכיב זה אין מניעה להציג סקר דיגיטלי בתחום הבריאות שהוצג לצורך עמידה בתנאי סף.
.6	40	2	9.2	בקרה	נבקש להבהיר כי פירוט אופן הבקרה יבוצע בשלב הריאיון, ולא נדרש להגיש מענה עבור סעיף זה בשלב הגשת ההצעה למכרז.	סעיף 9.2 מתייחס לסעיף 9.1 ולא להגשת ההצעות למכרז. יובהר כי בסעיף 9.2 נפלה טעות סופר ובמקום המילה מציע תבוא המילה הספק. ראה נוסח מכרז מעודכן. הצעת הספק בסעיף 9.2 נוגעת לסקרים טלפוניים וסקרי שטח שנכתבו ואושרו ע"י המשרד.



הבקשה נדחית אין שינוי במסמכי המכרז.	נבקש לקבל בקובץ WORD את טבלאות הניסיון שבסעיפים 9-10.	טבלאות ניסיון	9, 10	חוברת ההצעה	49-54	7.7
הבקשה נדחית אין שינוי במסמכי המכרז.	נבקש לאפשר הסבה לחברה אחרת בקבוצת חברות הספק.	אחריות	8.2	נספח ג' - חוזה	73	7.8
הבקשה נדחית אין שינוי במסמכי המכרז.	נבקש להבהיר כי אחריות הספק מכוח התקשרות זו תהא על פי דין ותוגבל לנזק ישיר.	נזיקין	9.1	נספח ג' - חוזה	74	7.9
הבקשה נדחית אין שינוי במסמכי המכרז. המשרד יפעל על פי כל דין ובהתאם לכללי מנהל תקין.	נבקש שהקיצוץ יעשה בהודעה מראש ובכתב של 60 ימים	קיצוץ ועיכוב	13	נספח ג' - חוזה	76	10
הבקשה נדחית אין שינוי במסמכי המכרז.	נבקש כי זכות הקיצוץ תוגבל רק לסכומים מכוח ההתקשרות זו בלבד	קיצוץ ועיכוב	13	נספח ג' - חוזה	76	11
יודגש כי כל רכיבי התמורה המפורטים במכרז ובטופס הצעת המחיר, יוצמדו למדד המחירים לצרכן.	נודה להבהרה לאיזה סוג יועץ תבוצע ההצמדה לשיעור השינוי בתעריף היועצים?	הצמדה	14.2.3	נספח ג' - חוזה	76	12
השאלה לא ברורה. גובה הערבות החדשה יהיה בהתאם לאמור בסעיף 15 להסכם ההתקשרות.	דרישה להעמדת ערבות נוספת במקרה של חילוט הערבות שכן משמעות דרישה זו הינה ערבות שאינה מוגבלת בסכום, וזוהי דרישה בלתי סבירה.	ערבות ביצוע	15.14	נספח ג' - חוזה	78	13
הבקשה נדחית אין שינוי במסמכי המכרז. תשומת לב המציעים לסעיף 18.1 להסכם ההתקשרות "...הספק מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר או להודיע או למסור או להביא לידיעת כל אדם, כל מידע, ידיעה, סוד מסחרי, נתונים, חפץ, מסמך מכל סוג שהוא או כל דבר אחר שלפי טיבם אינם נכסי הכלל..."	נבקש להבהיר כי חובת הסודיות לא תחול על מידע אשר הינו נחלת הכלל או שיהפוך לנחלת הכלל שלא עקב מעשה או מחדל הספק, על מידע שהיה ברשות הספק מאת צד ג' שלא עקב הפרת חובת הסודיות, על מידע שהיה ברשות הספק טרם מסירתו ע"י המזמין, מידע שפותח עצמאית ללא שימוש במידע וכן מידע שגילויו נדרש עפ"י דין ו/או רשות מוסמכת.	שמירת סודיות ואבטחת מידע	18	נספח ג' - חוזה	79	14



הבקשה נדחית אין שינוי במסמכי המכרז.	נבקש לאפשר הסבה לחברה אחרת בקבוצת חברות הספק.	המחאת זכויות	26	נספח ג' - חוזה	83	15
הבקשה נדחית.	מבוקש כי לאחר המילים "משרד הבריאות" ייכתב "בכפוף להרחבי השיפוי שלהלן".	ביטוח	א' 1	נספח ג' 3	89	16
הבקשה נדחית. תשומת לב הספק לסעיף ו'.	מבוקש כי המילים "לא יפחת מסך" תמחקנה.	ביטוח	א' 1.2	נספח ג' 3	89	17
הבקשה נדחית. תשומת לב הספק לסעיף ו'.	מבוקש כי המילים "לא יפחת מסך" תמחקנה.	ביטוח	א' 2.2	נספח ג' 3	89	18
הבקשה נדחית. תשומת לב הספק לסעיף ו'.	מבוקש כי המילים "לא יפחת מסך" תמחקנה.	ביטוח	א' 3.3	נספח ג' 3	89	19
הבקשה נדחית.	מבוקש כי תקופת ההודעה תעמוד על 30 יום, כמקובל.	ביטוח	א' 4.2	נספח ג' 3	90	20
אין שינוי בנוסח הסעיף אולם מובהר כי ביטול הסייגים בפוליסה תוך ציון המלל שהתבקש או נוסח מקביל לו מקובל ולא יהווה הפרה של ההסכם.	מבוקש כי בסיפא ייכתב "אולם אין בביטול הסעיף כאמור כדי לגרוע מזכויות המבטח וחובות המבוטח על פי חוק חוזה ביטוח התשמ"א 1981".	ביטוח	א' 4.7	נספח ג' 3	90	21
הבקשה נדחית.	מבוקש כי המילים "יוכל עוד אחריותו קיימת" תמחקנה ובמקומן ייכתב "ולעניין ביטוחים הנערכים על בסיס מועד תביעה למשך 3 שנים נוספות מתום תקופת ההתקשרות".	ביטוח	ב'	נספח ג' 3	90	22
הבקשה נדחית.	מבוקש כי המילים "שבעה ימים" תמחקנה.	ביטוח	ג'	נספח ג' 3	90	23
הבקשה נדחית.	מבוקש כי הסעיף ימחק.	ביטוח	ד'	נספח ג' 3	90	24
מקובל כי תבוא הסיפא: על אף האמור, מוסכם כי אי המצאת אישור עריכת ביטוח תוך 7 ימים לאחר החידוש לא תהווה הפרה יסודית, ובלבד שהביטוחים חודשו תוך שמירה על הרצף הביטוחי וכשהם עומדים בהוראות נספח זה.	בסיפא ייכתב " על אף האמור, מוסכם כי אי המצאת אישור עריכת ביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 14 ימים ממועד דרישת מדינת	ביטוח	ח'	נספח ג' 3	91	25



	ישראל משרד הבריאות בכתב להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור".					
26	14	9.5	ניקוד איכות של הדוח	כיצד תיבחן הרלוונטיות של הפרויקט?	רלוונטיות התוצרים תהיה בהתאם להתרשמות הצוות אשר ימונה על ידי ועדת המכרזים על מנת לבחון את ההצעות. תשומת לב המציעים: "על המציעים לבחור תוצרים המשקפים ככל הניתן את יכולתם לבצע את השירותים נשוא המכרז".	
27	17	9.6.4.5	עבודת האנליסט	מה כלול בעבודת הריטיינר של האנליסט? מה היקף השעות החודשי הצפוי? איך זה עומד מול הדרישות האחרות של העבודה ברכיבים השונים שתחת ההתקשרות במכרז זה?	תשומת לב המציעים לסעיף 12 למפרט השירותים.	
28	כללי			מבקשים לקבל דוגמאות של מספר שאלוני חווית מטופל בבתי חולים, וכן שאלון קול הבריאות ושאלון לקוחות ביחידות משרד הבריאות	ראה קישור בסעיף 3.3.3 למסמכי המכרז. ממצאי הסקרים מפורסמים לציבור באתר המשרד. קישור לדוגמא: https://www.gov.il/he/Departments/publications/reports/satisfaction-patients-mental4-2022 בנוסף יצויין כי לכל יחידה נשלחת מצגת ספציפית הכוללת שקפים רלוונטיים כגון ניתוח מלל חופשי וכדומה ומצגות אלו אינן מפורסמות לציבור.	
29	כללי			מי הספק המבצע כיום את העבודה ברכיבים השונים?	השאלה אינה רלוונטית להליך זה.	
30	כללי			מבקשים לקבל זמן נאות מועד קבלת התשובות ועד להגשת המכרז. במיוחד לאור המלחמה	הבקשה נדחית. אין שינוי במסמכי המכרז.	
31	22	13		מבקשים להפריד את התמחור של שאלונים של חווית מטופל – טלפוני ולקוחות- טלפוני, וקול בריאות – טלפוני. התשומות לביצוע שונות בגלל היקפי	הבקשה נדחית. אין שינוי במסמכי המכרז	



	ההיענות, היקפי הרשומות אופי השירות וכו'					
המשרד אינו מתחייב לכמות שאלות פתוחות כלשהי.	כמה שאלות פתוחות בכל שאלון		13		22	32
ראה תשובה לשאלה 30	הזמן בין סיום הגשת השאלות להגשת המכרז הוא של כשבועיים וחצי. מכיוון שיש גם זמן לקבלת התשובות, בפועל יישאר מעט זמן לדיוק הצעת המכרז- מבקשים טווח של 10 ימי עבודה בין המענה על שאלות ההבהרה למועד הגשת המכרז	לוח זמנים להגשה	4.3	4	7	33
מועד תוקף ההצעה וערבות ההצעה כמפורט בסעיף 4.4	התאריך הנקוב הוא לחצי שנה. האם כך?	ערבות	4.4	4	7	34
בתת שלב "ניסיון המציע בביצוע סקרים בתחום הבריאות" – הגדרת "סקר בתחום הבריאות" לצורך ניקוד איכות כוללת שני רכיבים <u>תחליפיים</u> : 1. סקר בנושא חווית מטופל בשירותי בריאות. 2. סקר שנערך בהזמנת משרד הבריאות, בית חולים בעל רישיון משרד הבריאות כבית חולים כללי, פסיכיאטרי או גריאטרי, או אחת מקופות החולים בהיבטים רפואיים / בריאותיים הדבר נכון גם לתת שלב "ניסיון המציע בביצוע סקרים דיגיטליים בתחום הבריאות" לעניין רכיבים 4 - 13	האם מה שרשום בכל שורה בטבלה זה תנאים מצטברים או תחליפיים. האם בשורה הראשונה צריכים להתקיים גם תנאי 1 וגם 2 (גם סקר בנושא חווית מטופל שהוא גם בהזמנת משרד הבריאות/בית חולים.....) או שמספיק שאחד מהם מתקיים? כנ"ל 3,4	איכות ניסיון המציע	9.5.1	9	13	35
הסכום ייקבע על ידי המזמין לאחר הודעת הזכייה. יובהר כי מדובר ב 5% מהיקף ההתקשרות המשוער.	הזוכה במכרז יידרש להפקיד אצל נציג המזמין, תוך 7 ימים מיום ההודעה על הזכייה, ערבות בנקאית דיגיטלית לביצוע בשיעור 5% מהיקף ההתקשרות המשוער כפי שיקבע על ידי המזמין. אז מה הסכום?	התחייבויות ואישורים שידרשו מהספק הזוכה	10.2.1	10	18	36
הסעיפים שאליהם מפנה השאלה מתייחסים לאיסוף הנתונים (כלומר לדגימה עצמה) והתמורה	יש הבדל ניכר בין סקר שנעשה ל- 1000 איש לבין	התמורה- שאלון	4-9	13	20	37



לספק היא פר שאלון, כלומר על מדגם של 1,000 יקבל הספק תמורה של הצעת המחיר כפול אלף ועל מדגם של 30,000 יקבל הספק את הצעת המחיר לשאלון כפול 30,000.	סקר שנעשה ל- 30,000 איש. הגדירו את גודל המדגם אליו יש להתייחס	בודד גודל המדגם:				
כידוע משרד הבריאות מטפל בכל סוגי האוכ'. לא ניתן להגדיר ולאפיין את האוכ'. אפיון האוכ' הוא כאפיונה באוכלוסייה. כל סקר כולל מנעד ואפיון שונה של נסקרים.	נבקש אפיון מדויק יותר של הנסקרים – האם מבוגרים / מלווים / מטופלים עצמם וכמה מכל סוג. כל סוג גורר התייחסות שונה	התמורה- שאלון בודד אופי הנסקרים	4-9	13	20	38
מדובר בסקרים שונים בהיקף של בין כמה מאות ועד 15,000 נסקרים ובדאטות גדולות. המשרד אינו מתחייב לכמות כלשהי.	יש הבדל ניכר בין ראיון של 1000 איש מתוך רשימות של 100,000, שאז נדרש להגיע ל- 10%, לבין כמות רשימות קטנה שממנה נדרש להגיע ל- 80%. על איזה כמויות רשימות מדובר? גם אם לא קבוע ומשתנה, אנא הגדירו את הפרופורציות השכיחות	התמורה- שאלון בודד כמות הרשימות	4-9	13	20	39
מדובר במספר מאגרים לפי אופי הסקר. ברמת הפורמט- הציפיה היא שלאחר שהועברו לספק המאגרים מהיחידות הנסקרות הוא ידאג לאחד אותם לפורמט אחיד לפי הצורך של הסקר או היחידה הנסקרת.	כמה מאגרים נקבל – האם מאגר אחד או יותר ואם כן האם הם באותו פורמט.	התמורה- שאלון בודד כמות הרשימות	4-9	13	20	40
הבקשה נדחית. אין שינוי במסמכי המכרז. יודגש כי על פי רוב, בתום כל סקר הספק מעביר מספר מצגות הכוללות מצגת ראשית עם כלל הנתונים להצגה להנהלה + מספר מצגות לתצוגה לפי יחידה/ בית חולים הנגזרות ממנה + תוספות ספציפיות רלוונטיות (כגון מלל חופשי). תלוי בסוג הסקר. (לכל היותר 10 מצגות)	יש מחקרים בהם נדרשים כמה דוחות למחקר אחד- כמו בעמוד 34, סעיף 3.9.20- סקר שביעות רצון מיחידות המטה. לא ניתן להתייחס לדוח שהוא בעצם 8-10 דוחות לבין דוח שהוא לקהל אחד. נבקש הפרדה בתמחור בהתאם לכמות תתי הדוחות הנדרשים לפי הפילוחים.	התמורה- עיבוד וניתוח סקר אחד כמות הדוחות למחקר	12-13	13	22	41
אורך המצגת / דו"ח ייגזר מהיקף הנתונים והמידע שיצטבר מניתוח הסקר. לא ניתן לאמוד את היקף השקפים.	מהו היקף השקפים בכל מצגת גם אם לא קבוע ומשתנה,	התמורה- עיבוד וניתוח	12-13	13	22	42



המצגת צריכה להיות בהירה, איכותית ותמציתית והמשרד ימדוד את איכות התוצרים ולא יספור שקפים.	אנא הגדירו את ההיקפים השכיחים	סקר אחד אורך הדוחות				
בהתאם לצרכים משתנים וככל הנדרש על מנת לספק תוצר איכותי העומד בסטנדרטים הנדרשים.	מובהר כי במסגרת שירותי הכנת הסקרים יידרש החוקר הראשי ובעלי תפקידים נוספים מטעם הספק להשתתף בישיבות הן במשרדי המזמין והן בקרב גורמים נוספים להם יוצגו תוצאות הסקרים. השתתפות בפגישות אלה כלולה בתמורה על איזו כמות ישיבות מדובר בממוצע? כמה מפגשים צפויים מניסיונכם?	ניתוח תוצאות הסקר והכנת דוח סופי- מספר ישיבות	3.6.6	3	29	43
תשומת לב המציעים לסעיף 25.2.3 " כל פעילות אחרת שנציג המזמין אישר מראש ובכתב את ביצועה שלא באמצעות עובדי הספק"	קבלני המשנה יכולים להיות ביחס לכל עבודות השדה- גם בסקרים טלפוניים ואון ליין- נבקש לשנות את הסעיף לעבודת שדה באופן כללי.	קבלני משנה	25.2.2	25	82	44
הבקשה נדחית.	נבקש גבול אחריו עד חצי מיליון ש"ח ולא יותר.	ביטוח אחריות מקצועית	3 (1)	3	89	45
ראה תשובה לשאלה 32	אומדן שיעור השאלות הפתוחות בכל שאלון?	שאלות פתוחות	3.9.20	3.9	35	46
במקרים חריגים (שאלונים ארוכים או מדגם גדול) יהיה רשאי הספק לפנות למשרד בבקשה להאריך את לוחות הזמנים. הספק יחליט האם להיענות לבקשה בהתאם לנסיבות ועל פי שיקול דעתו הבלעדי והחלטתו בעניין תהיה סופית.	במקרה של שאלונים ארוכים יותר /מדגמים גדולים נדרשת התייחסות ללו"ז ארוך יותר	לו"ז לביצוע	12.9	12	43	47
הערכה לסקר עד שניים בשנה ולא בהיקפים גדולים אך המשרד אינו מתחייב לכמות כלשהי. הנתון עשוי להשתנות על פי צרכים משתנים ובהתאם לשיקול דעת המשרד.	כמה יש כאלה ובאיזה היקפים	סקרים נוספים שיידרשו	3.8.1	3	32	48
ראה תשובה לשאלה 28	האם ניתן לקבל שאלונים	כללי				49



	ומצגות לדוגמא (בעיקר של יחידות ולשכות שהסקר הוא רץ)					
הבקשה נדחית אין שינוי במסמכי המכרז.	מבקשים לפצל בתמחור את הסעיפים לפי סוג שירות מבוקש ולא לפי עלות לשאלון כפי שהיום. בעצם שהטבלת תמחור תהיה בהלימה לסעיפים של מפרט השירותים. כלומר תמחור עבור סקר יחידות ולשכות, תמחור עבור אד הוקים וכו....	אקסל תמחור				50