

הנדון: מכרז מסגרת מס' 2419/2026 לאספקת שירות הודעות WhatsApp פנים וחוץ ארגוני

הודעה מס' 2 - מענה לשאלות מציעים

1. בהמשך למסמכי המכרז מתאריך 24 בפברואר 2026, מצ"ב הבהרות למסמכי המכרז שבנדון.
2. **תשומת לבכם כי המועד האחרון להגשה הינו 29.3.2026 בשעה 12:00.**
3. **נציין כי ניתן להגיש הצעות לתיבת דואר אלקטרוני על פי כתובת המייל שלהלן:**
michrazim@rambam.health.gov.il
4. הנכם נדרשים לאשר קבלת הודעה זו באמצעות הטופס המצורף **כנספת א'** ולהחזירו חתום במייל חוזר לכתובת: **orly_c@rmc.gov.il**
5. להבהרות נוספות ניתן לפנות לח"מ בטלפון : 04-7771168.
6. מסמך זה הינו חלק בלתי נפרד ממסמכי ההזמנה ויש לצרפו, כשהוא חתום, למסמכי ההצעה.

בברכה,

אורלי כהן
ר' יחי' מכרזים
מחלקת רכש

נספח א

לכבוד
מרכז רפואי רמב"ם – מחלקת רכש
לידי: אורלי כהן
אימייל: orly_c@rmc.gov.il

שלום רב,

הנדון: מכרז מס' 2419/2026 לאספקת שירות הודעות WhatsApp פנים וחוץ ארגוני

הריני לאשר קבלת הודעה מס' 2 מיום 22 מרץ 2026 וכל החומר המצורף המפורט בהודעה זו.

שם פרטי	שם משפחה	שם החברה

חותמת חברה	חתימה

הנדון: מכרז מסגרת מס' 2419/2026 לאספקת שירות הודעות WhatsApp פנים וחוץ ארגוני

שאלה מס'	עמוד/נספח	מספר הסעיף	פירוט השאלה/ בקשת הבהרה	תשובה
1.	10, נספח ב'	1 ו-2	האם הצעת המחיר הנדרשת עבור עלות הודעת וואטסאפ צריכה לכלול בתוכה גם את התשלום לחברת מטא (Meta)?	כן
2.	2	8	נבקש כי המועד האחרון להגשת הצעה יחול לפחות 7 ימי עסקים לאחר מועד קבלת המענה לשאלות הבהרה, על מנת שנוכל להיערך למתן הצעה מיטבית.	מועד ההגשה יידחה ליום 29.3.2026 עד השעה 12:00
3.	כללי	כללי	הבהרת המזמין	תתכן הגשת הצעות לתיבת דואר אלקטרוני על פי כתובת המייל שלהלן: michrazim@rambam.health.gov.il
4.	4	21	נבקש להבהיר כי מאחר ומדובר ובמערכת SAAS עננית, כלל השירותים יבוצעו מרחוק ללא צורך בביצועים ברמב"ם, כולל הדרכות, ככל שתידרשנה.	מקובל
5.	4	24	נבקש כי כל הודעה על צמצום או הרחבת השירותים תינתן לפחות 30 יום מראש ובכתב	ללא שינוי
6.	5	29	נבקש להבהיר כי לא ניתן להעביר או להסב את זכויות המזמין לאחר ללא הסכמת הספק, שכן מדובר ברישיונות שימוש, שמוענקים לרמב"ם בלבד. הבהרה זו רלבנטית גם לסעיף 6 בע"מ 8.	ללא שינוי
7.	5	32	נבקש למחוק את המשפט "המציע מתחייב לספק מוצרים העומדים בכל התקנים ו/או דרישות הרגולציה הנדרשים." או לחילופין נבקש לפרט מה הם אותם תקנים ו/או דרישות רגולטוריות שהספק נדרש לעמוד בהם. הבהרה זו רלבנטית גם לסעיף 16 בע"מ 13. בנוסף, נבקש גם למחוק את האמירה "וכן המוצר עומד בכל התקנים הנדרשים על פי כל דין ו/או הוראת רשות מוסמכת וכיו"ב, לרבות אישור אמ"ר.", זאת במיוחד כי אין מדובר בצידוד רפואי הדורש אישור משרד הבריאות. כאמור לעיל – לחילופין - נבקש לפרט מה הם אותם תקנים ו/או דרישות רגולטוריות שהספק נדרש לעמוד בהם. לבסוף, נבקש להוסיף בסוף הסעיף "החלים על הספק בקשר עם ביצוע השירותים". הבהרה זו רלבנטית גם לסעיף 16 בע"מ 13.	כל הבקשות מצורפות לאפיון ובקשות המכרז. כמו כן, כל תקן ו/או דרישת רגולציה אשר תחייב את המזמין. המילים "אישור אמ"ר" יימחקו.

8.	5	34	נבקש לקבוע כי הפרשנות שתוחל על המכרז הינה לפי התנאים המקובלים, לרבות שספציפי גובר על כללי ומאוחר על מוקדם. אין זה סביר או הוגן מסחרית לדרוש שתמיד תחול הפרשנות המטיבה רק עם המזמין. הבהרה זו רלבנטית גם לסעיף 9 בע"מ 8.	ללא שינוי
9.	7	40	נבקש להבהיר כי האמור יחול ככל שעוד לא הוגשה הצעה. במידה והשינוי יתבקש לאחר הגשת ההצעה, לספק תהא הזכות לסגת מהצעתו מבלי שתוחל כלפיו כל סנקציה	ללא שינוי ובהתאם לנסיבות המקרה
10.	8-טופס השגת הצעה	7	לא ניתן להתחייב לאותם התנאים ללא הגבלה – חברת מטא העולמית יכולה להעלות מחיר והמחיר יתעדכן בהתאם לעדכון המחיר. במידה ורמב"ם יבקש להרחיב או להאריך את ההתקשרות, הספק ישלח לו הצעה מעודכנת.	ללא שינוי
11.	10-הצעת המציע	טבלה – סוג יחידה	סוג יחידה הודעות תפעול הינן הודעות utility ולא "הודעות תפעול" כמצוין. מצוין בעמודה נוספת הודעות שירות/שיווק. יש להתייחס רק להודעת שיווק ולא שירות כמצוין.	מקובל
12.	11 – נספח ג'	שליחת הודעות וואטסאפ	זיהוי אוטומטי של טלפונים כשרים, או לחילופין ללא ווטסאפ, ושליחת SMS קולי כאלטרנטיבה מצד הספק. המערכת לא תומכת בזיהוי מספרים כשרים/ללא וואטסאפ. המערכת מעדכנת בשורת לוג מי לא קיבל את ההודעה ומה סיבת השגיאה. ניתן לשקול שליחת SMS כחלופה תמורת שעות עבודה נפרדות.	מדובר בדרישה הכרחית. כחלופה נבקש זיהוי משתמשים אשר לא קיבלו את ההודעה מכל סיבה ללא חיוב כלל.
13.	11 – נספח ג'	שליחת הודעות וואטסאפ	במידה ולא ניתן יש להעביר API לשליחת SMS עם יכולת תמלול. לא ניתן לשלוח תמלול.	מקובל
14.	11 – נספח ג'	שליחת הודעות וואטסאפ	יכולת שליחת הודעות פנים ארגוניות בטקסט חופשי. לא ניתן לשלוח הודעות חופשיות בוואטסאפ רשמי.	מקובל
15.	11 – נספח ג'	שליחת הודעות וואטסאפ	תמיכה בהודעות דו כיווניות (אופציונלי). ניתן לרכוש מערכת דו כיוונית נפרדת לשיחה דו כיוונית והפעלת בוטים ותהליכים נוספים.	מקובל
16.	11 – נספח ג'	שליחת הודעות וואטסאפ	הספק יעביר לוג מלא אחת לרבע שעה עבור כל קריאה שבוצעה בשעה האחרונה. לא מקובל.	הסעיף ללא שינוי. מדובר בדרישה הכרחית
17.	11 – נספח ג'	שליחת הודעות וואטסאפ	אחת ליום הספק יעביר לוג מלא עבור כל הקריאות שהיו באותו יום. לא מקובל.	הסעיף ללא שינוי. מדובר בדרישה הכרחית
18.	11 – נספח ג'	שליחת הודעות וואטסאפ	נדרש: שליחת קובץ הלוג Log לרמב"ם (הודעה נשלחה, הודעה התקבלה, הודעה נפתחה).	אנחנו מעוניינים לקבל קובץ מאובטח על פי פורמט שיוגדר ביחד

	הנתון מתקבל במסך UI שישוקף ללקוח עם אפשרות להוצאת אקסל. לא מעבר לכך.			
א. מקובל ב. לא מקובל ג. לא מקובל	<p>א. נבקש להבהיר כי ההתחייבות למועד מתן המענה הינה בימים א'-ה' בין השעות 09:00-18:00, לא כולל ערבי חג, ימי חג ושבתון. טיפול בתקלה שנפתחה לאחר מועדים אלה תטופל ביום העבודה העוקב.</p> <p>ב. נבקש גם להבהיר לא ניתן להתחייב לזמן פתרון היות וברוב המקרים המערכות לא נתונות לשליטת הספק (מטא, שרתים וכו'). כמו כן, מדובר בתוכנה ולא ניתן מראש לצפות את נסיבות התקלה.</p> <p>ג. עוד נבקש להבהיר כי שירותי התמיכה ואחריות הספק לא כוללים טיפול בתקלה שאירעה עקב הנסיבות הבאות:</p> <p>(1) שימוש או הפעלה לא נכונים של המוצר, השירותים או תוצריהם, או של כל חלק ממנו; ו/או (2) ביצוע תיקונים ו/או שינויים ו/או תוספות ו/או עבודות במוצר, בשירותים או בתוצריהם, או בחלק מהם על ידי גורם כלשהו לבד מהספק; ו/או (3) שימוש בתוכנה, חומרה, מדיה, מוצרים מתכלים או מוצרים אחרים ביחד או בשילוב עם המוצר ושלא סופקו על-ידי הספק או לא אושרו על ידו במפורש מראש; ו/או (4) מעשה זדון, תאונה, רשלנות, שבר, הזנחה מצד המזמין ו/או מי מטעמו, וכן נזק בשל אש או מים, אספקת חשמל בלתי תקינה או לא מתאימה, פגעי טבע למיניהם או כוח עליון או סיבות אחרות שמעבר לשליטתו של הספק; ו/או (5) הפסקות ו/או הפרעות ו/או שיבושים ו/או ניתוקים ו/או תקלות שיגרמו בשל איזו ממערכות המזמין.</p>	הסכם רמת שירות (SLA) ותמיכה טכנית	11 – נספח ג'	19.
ר' סעי' 40 בנספח ד'	<p>נבקש להבהיר כי התחייבות הספק ללוחות הזמנים המצוינים לא תחול בכל מקרה של איחור, דחיה או עיכוב שמקורם בנסיבות של כוח עליון ו/או בנסיבות שבאחריות או בשליטת ובאחריות המזמין, לרבות מעשה או מחדל של מי מטעמו.</p>	תקופת הביצוע הנדרשת	11 – נספח ג'	20.

21.	12 – נספח ד'	3	נבקש למחוק את האמירה "ולשביעות רצונו המלאה של המזמין", שכן מדובר במדד עמום שלא ניתן להיערך לעמידה בו. התחייבויות הספק הן אלו שקבועות במסמכי המכרז.	ללא שינוי
22.	12 – נספח ד'	4	נבקש לקבוע כי לא יהיה בהוראות ו/או הנחיות המזמין ו/או נציגו בכדי להרחיב את התחייבויות הספק הקבועות במכרז	ללא שינוי
23.	12 – נספח ד'	6	נדרש להוריד את הדרישה להודיע למזמין על התקשרות הדומה לנשוא מכרז זה, שכן מדובר בהתקשרות שהיא העיסוק השוטף של הספק, ולא ייחודית עבור המזמין. הספק כבר כיום מספק שירותים דומים למגוון רחב של לקוחות. דרישה כאמור מהווה הגבל עסקי שנוגדת את הוראות דיני התחרות.	ללא שינוי, מדובר במקרים של ניגוד עניינים וכמפורט בסעיף 6 עמ' 12
24.	12 – נספח ד'	11	נבקש לקבוע כי האחריות של הספק לנזק מוכח שהינו נזק ישיר שנגרם כתוצאה ממעשה או מחדל של הספק או מי טעמו במהלך ביצוע השירותים וכי אחריות זו תהא מוגבלת לסך התמורה ששולמה לספק במהלך 12 החודשים שקדמו לקרות האירוע.	ללא שינוי
25.	12 – נספח ד'	13	נבקש להוסיף בסוף הסעיף "למעט בנסיבות בהן הספק מנוע מלהמשיך את השירותים, כגון נסיבות כוח עליון. במקרה האחרון הספק יודיע לביה"ח מיד עם היוודע לו נסיבות אלה".	ר' סעי' 40 בנספח ד'
26.	13 – נספח ד'	14	נבקש לקבוע כי המזמין יודיע לספק מראש אודות כוונתו להתקשר עם ספק אחר ובאילו עלויות מדובר. כמו כן, נבקש לקבוע כי האמור יחול רק ככל שמדובר בנסיבות שבשליטת הספק וביוזמתו. כלומר, לא יחול במקרה בו נמנע מהספק לספק את השירותים עקב נסיבות של כוח עליון או במקרה בו המזמין ביטל את הזכייה או ההתקשרות.	סעיף ללא שינוי
27.	13 – נספח ד'	15	לא ניתן להתחייב.	סעיף ללא שינוי
28.	13 – נספח ד'	20	נבקש להפוך את הסעיף להדדי, כך שגם לספק תהא זכות לסיום ההתקשרות במתן הודעה בכתב בת 60 יום.	ללא שינוי
29.	13 – נספח ד'	21	נבקש להבהיר כי האמור יחול בכפוף לכך שהמזמין הודיע לספק בכתב על טענותיו ויאפשר לספק לתקן את הדרוש תיקון, ככל שהוא בר תיקון, תוך זמן סביר. אחרת, המשמעות היא שהמזמין יכול לסיים את ההתקשרות בכל עת ללא מתן הודעה מוקדמת. וזה לא מקובל.	ללא שינוי
30.	13 – נספח ד'	24	נבקש לקבוע כי המזמין ישלם על השירותים והודעות הוואטסאפ שנרכשו עד מועד סיום ההתקשרות בפועל.	ללא שינוי
31.	13 – נספח ד'	25	נבקש להבהיר כי הספקת השירותים לתקופה העולה על 90 יום לא תחייב את	ללא שינוי

	הספק להמשך מתן השירותים בחירים הנקובים בהצעתו לפי מכרז זה. כמו כן, במקרה זה, הספק יהא רשאי לסיים את ההתקשרות עם המזמין			
ללא שינוי	מחירים רלוונטיים לזמן הנוכחי. בעת שינוי או עדכון מחיר מצד מטא, המחיר יתעדכן בהתאם במעמד החידוש השנתי.	26	13 – נספח ד'	.32
המילים "רישיונות אמ"ר" יימחקו	נדרש למחוק את האמירה "ובכפוף להוראות היצרן ולתנאים הקבועים ברישיונות אמ"ר ו/או כל הוראה אחרת רלוונטית" שאינה רלבנטית לשירותים נשוא המכרז.	32	13-14 – נספח ד'	.33
בפסקה 34 לאחר המילים "עקב ביצוע הסכם זה" יתווסף, "הכל בכפוף לנספח יג' למכרז זה". בנספח יג', בפסקה 5, יימחק המשפט "למעט מידע שהוא בנחלת הכלל או מידע שיש למסור על פי כל דין". <u>ובמקום המשפט שנמחק יתווסף: "למעט מידע שהינו נחלת הכלל או שהפך להיות נחלת הכלל ללא הפרת חובת הסודיות ו/או מידע שחובה לגלותו על פי כל דין או צו של רשות מוסמכת ו/או מידע שפותח באופן עצמאי ללא תלות במידע הסודי ו/או מידע שהתקבל בידי הספק מצד ג' כדין ללא הפרת חובת סודיות, ו/או מידע אשר ייוצר על ידי המציע/הספק במסגרת מתן השירותים על פי המכרז ואשר הינו גנרי, כללי ואינו מכיל נתונים ו/או מידע אשר הועברו על ידי המזמין".</u>	נבקש לקבוע כי ההתחייבות לסודיות לא תחול על כל מידע שהיה מצוי בחזקתו החוקית של הספק עובר למסירתו לידי על ידי המזמין, או מידע שנמסר לספק על-ידי צד שלישי, למיטב ידיעתו, שלא תוך הפרה של חובת סודיות בין אותו צד שלישי לבין המזמין, או מידע שהינו או שהפך לנחלת הכלל שלא עקב מעשה או מחדל של הספק ו/או של מי מטעמו, או מידע שהספק נדרש לגלות בהתאם להוראות הדין ו/או דרישת רשות מוסמכת. כמו כן, נבקש להחליף את המילה "מהווה" במילים "עלולה להוות".	34	14-נספח ד'	.34
ללא שינוי	נבקש למחוק את האמירה "(לרבות למדינות שבהן רמת ההגנה על הפרטיות פחותה מזו הנהוגה בדין הישראלי)". זה לא הגיוני ולא מקובל. עוד נבקש להוסיף כי השימוש במידע האמור בסעיף הינו רק לצורך הגשת ההתקשרות בין הצדדים לפי מכרז זה ולא לכל מטרה אחרת.	35	14-נספח ד'	.35
ללא שינוי	נבקש למחוק את המילה "זדוני". הספק לא אחראי לכל תקלה או נזק שיגרמו כתוצאה ממעשי או מחדלי המזמין ו/או מי מטעמו. עוד נבקש להבהיר כי הספק אינו אחראי לשימוש שיעשה המזמין במוצר, בשירותים ו/או בתוצריהם ו/או לכל הקשור בהפעלתם ו/או בהחלטות שיקבל המזמין בהתבסס על המוצר, השירותים ו/או תוצריהם	41	14-נספח ד'	.36

ללא שינוי	<p>נבקש לקבוע כי על אף האמור בכל מקום אחר במכרז ו/או בדין, אחריות הספק בזיקה למכרז או לשירותים תהא למעשה או מחדל שהוא אחראי לו על פי דין, לרבות הפרת הסכם, בהתאם להוראות הדין ובכפוף למגבלות הבאות. הספק אחראי לנזק ישיר בלבד שיגרם למזמין עקב מעשה או מחדל שלו או של מי מטעמו, בסכום שלא יעלה על גובה התמורה ששולמה לספק בפועל בגין השירותים במהלך שניים עשר (12) החודשים שקדמו לעילת התביעה. בכל מקרה, הספק לא אחראי לכל נזק תוצאתי או עקיף או מיוחד שייגרמו למזמין או לכל צד שלישי, לרבות בגין אובדן הכנסות ואובדן רווחים. הגבלות האחריות כאמור תחולנה לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, תהא עילתה אשר תהא, בין חוזית, בין נזיקית ובין אחרת. בנוסף, התחייבות הספק הינה לשיפוי בלבד והיא כפופה לפסק דין של רשות שיפוטית מוסמכת שלא חל לגביה עיכוב ביצוע וכן לתנאים הבאים: (1) המזמין הודיע לספק מי עם היוודע לו כל טענה, דרישה ו/או תביעה שעילתה נזק שהספק אחראי לו כאמור; (2) המזמין אפשר לספק לנהל את ההגנה מפני הטענה, הדרישה ו/או התביעה וכל משא ומתן נלווה לפשרה ושיתף עימו פעולה בנוגע לכך; ו- (3) המזמין לא יתפשר בכל טענה, דרישה או תביעה כאמור ללא הסכמת הספק מראש ובכתב ולא יודה ולא יקבל בשם הספק כל התחייבות אשר עשויה להטיל על הספק אחריות או חבות כלשהי.</p> <p>הספק כל התחייבות אשר עשויה להטיל על הספק אחריות או חבות כלשהי.</p>	42-44	14-נספח ד'	.37
ללא שינוי	<p>נבקש לקבוע כי אחריות כל צד תהא כפי האחריות החלה עליו בדין וכי בכל מקרה המזמין יהא אחראי לכל מעשי או מחדלי מי מטעמו.</p> <p>הבהרה זו רלבנטית גם לסעיף 47 בע"מ 14.</p>	45	14-נספח ד'	.38
ללא שינוי	<p>נבקש לקבוע כי זכות המזמין לקיזוז תהא בהתאם לדין וכי בכל מקרה תחול רק לאחר שהמזמין נתן הודעה לספק לפחות 5 ימים לפני ביצוע הקיזוז ולאחר שהמזמין הוכיח את אחריות הספק, הוכיח את זכותו לביצוע קיזוז כאמור ואפשר לספק לטעון טיעוניו בעניין</p>	49	14-נספח ד'	.39
ללא שינוי	<p>התחייבות הספק הינה לשיפוי בלבד והיא כפופה לפסק דין של רשות שיפוטית מוסמכת שלא חל לגביה עיכוב ביצוע וכן לתנאים הבאים: (1) המזמין</p>	53	15-נספח ד'	.40

	<p>הודיע לספק מי עם היוודע לו כל טענה, דרישה ו/או תביעה שעילתה נזק שהספק אחראי לו כאמור; (2) המזמין אפשר לספק לנהל את ההגנה מפני הטענה, הדרישה ו/או התביעה וכל משא ומתן נלווה לפשרה ושיתף עימו פעולה בנוגע לכך; ו-(3) המזמין לא יתפשר בכל טענה, דרישה או תביעה כאמור ללא הסכמת הספק מראש ובכתב ולא יודה ולא יקבל בשם הספק כל התחייבות אשר עשויה להטיל על הספק אחריות או חבות כלשהי.</p>			
ללא שינוי	<p>נבקש למחוק סעיף זה אשר אינו רלבנטי לשירותים נשוא המכרז. הספק לא מציב שום עובד מטעמו בחצרות המזמין או מספק שירותים באמצעות עובד ייעודי כלשהו. מדובר בשירותים עבור מערכת עננית המבוצעים מרחוק מאתרי הספק. יתר על כן, התמורה לא נקבעת לפי שעת עבודה של עובדי הספק, אלא כמפורט בהצעת הספק במכרז זה</p>	54	15-נספח ד'	41.
ללא שינוי	<p>נבקש לקבוע כי אחריות הספק לעובדיו הינה כפי האחריות החלה עליו בדין.</p>	55	15-נספח ד'	42.
ללא שינוי	<p>נבקש לקבוע כי הספק לא יישא בפיצוי מוסכם בכל מקרה של הפרה שנגרמה בנסיבות שאינן בשליטת הספק, לרבות עקב מעשה או מחדל של ביה"ח ו/או מי מטעמו וכן בנסיבות של כוח עליון.</p>	1	18-נספח ז'	43.
ללא שינוי	<p>נבקש לקבוע כי זכות הקיזוז תחול רק לגבי סכומים קצובים שהוכח שביה"ח זכאי לקבלם מכוח הסכם זה בלבד ולאחר מתן התראה בכתב של לפחות 7 ימי עסקים לספק ומתן הזדמנות לספק לטעון טיעונו.</p>	3	18-נספח ז'	44.
לא מקובל	<p>נבקש:</p> <ol style="list-style-type: none"> למחוק בכל השורות בעמודה "רמת שירות נדרשת" את ההתחייבות למועד סיום טיפול בתקלה, שכן בתחום התוכנה והמחשוב לא ניתן להתחייב מראש למועדים אלה, כאשר לא ברור מה הגורם לתקלה, מה מהותה ומה היקפה, במיוחד כאשר מדובר במוצר התלוי בפעילות של גורמי צד שלישי, כגון מטא. לקבוע כי "תקלה" משמעה מצב בו המוצר אינו פועל בהתאם לתיעוד/למסמכים הטכניים הנלווים לו. <p>לקבוע כי סך הפיצוי המוסכם שיכול להיות מוטל על הספק עקב אי עמידתו באמנת השירות לא יעלה על 3% מסך</p>	7	18-נספח ז'	45.

	התמורה ששולמה לספק בפועל מכוח מכרז זה			
46.	19-נספח ח'	נבקש לציין למען הזהירות כי ביטוחי רכוש, ביטוחי רכב או ביטוח קבלנים לא רלבנטי להתקשרות נשוא המכרז	מובהר כי ביטוח עבודות קבלניות לא רלוונטי במידה ולא מבוצעות עבודות כאלו במסגרת השירותים. ביטוח רכוש רלוונטי ככל והספק הזוכה יביא רכוש לחצרי המשרד במסגרת השירותים. ביטוחי כלי הרכב אינם רלוונטיים במידה ולא יעשה שימוש במסגרת השירותים בכלי רכב כאמור של הספק.	
47.	19-נספח ח'	פסקה 6#	נבקש למחוק את המילים "או העתקי פוליסות", שכן מדובר במידע שהוא סוד מסחרי של הספק ולא ניתן לחשוף אותו בפני מי מלקוחות הספק.	הבקשה נדחת. לאחר המילים: "או העתקי פוליסה", יבוא: "הספק יהא רשאי למחוק מפוליסות המועברות למזמין מידע עסקי סודי שלא רלוונטי"
48.	20-נספח ט'	אישור מורשי חתימה	נבקש להוסיף לאחר המילים "מחייבת את המציע" את המילים "בקשר עם הגשת הצעתו במסגרת מכרז מספר 2 2419/2026 לאספקת שירות הודעות WhatsApp פנים וחוף ארגוני".	ללא שינוי
49.	24-נספח יג'	פתיח	נבקש לעדכן את הפתיח כך שהמשפט האחרון יתוקן כך: "... והינו מוסמך לתת נותן התחייבות זו בקשר למכרז מספר 2243/2025 לאספקת מערכת לתזכור תורים (להלן - "המכרז") בשם הספק.	ללא שינוי
50.	24-נספח יג'	12	נבקש להחליף את המילים "ביחד ולחוד, לרבות מקום בו נרשם מפורשות "הספק" במילים "הספק יישא באחריות החלה עליו בדין למעשי עובדי הספק בקשר עם הקבוע בנספח זה". עובדי הספק אינם חבים באחריות החלה על הספק כמעסיקים ושולחם.	ללא שינוי
51.	11/נספח ג'	שליחת הודעות וואטסאפ יכולת שליחת הודעות פנים ארגוניות בטקסט חופשי.	מה הכוונה שליחת הודעות פנים ארגוניות בטקסט חופשי (יש לקחת בחשבון שאם מדובר בהודעות יזומות תמיד צריך לאשר טמפלטים מול META)	מקובל
52.	11/נספח ג'	שליחת הודעות וואטסאפ תמיכה בהודעות דו כיווניות (אופציונלי).	תמיכה בהודעות דו כיווניות – האם מדובר ביכולת התכתבות בין נציג לבין לקוח במוקד וכמה נציגים ומוקדים מדובר? האם מדובר גם ביכולות בוט?	מדובר בסעיף אופציונלי – לא נכלל במכרז בשלב הראשוני
53.	18/נספח ז'	אמנת שירות SLA – קנסות – פיזויים	בהסכם רשום שיש זמן מוגבל למתן פתרון למשל שעתיים לתקלה משביתה – לא ניתן להתחייב לזמן מתן הפתרון אלא לזמן התגובה ולעבודה רציפה	מקובל

		מוסכמים- סעיף 6,7		
		<p>נבקש להבהיר האם שירות SMS קולי הינו חלק בלתי נפרד מדרישות המכרז? ככל שהתשובה חיובית, נבקש להוסיף רכיב מחיר ייעודי בנספח התמחור עבור "הודעה קולית", שכן מדובר בעלות תשתית שונה לחלוטין משירות ה-WhatsApp ואינה כלולה במחיר ההודעה הרגיל</p>	<p>זיהוי אוטומטי של טלפונים כשרים, או לחילופין ללא קולי SMS ווטסאפ, ושליחת כאלטרנטיבה מצד הספק</p>	<p>.54 11/ נספח ג'</p>
מקובל	<p>האם הכוונה היא שהספק לא יגביל את המזמין בכמות התבניות? נבקש להבהיר כי אישור התבניות עצמו כפוף למדיניות ולשיקול הדעת הבלעדי של חברת META (יצרנית הפלטפורמה), והספק יאפשר הגשת כמות בלתי מוגבלת של בקשות לתבניות ללא עלות נוספת מצדו.</p>	<p>כמות לא מוגבלת של תבניות בהתאם לצרכים המשתנים</p>	<p>.55 11/ נספח ג'</p>	
מקובל	<p>נבקש להבהיר כי בהתאם לפרוטוקול העבודה של הודעה יזומה מצריכה שימוש בתבנית מאושרת מראש (TEMPLATE) נבקש לאשר כי מענה על דרישה זו יתבצע באמצעות תבניות הכוללות "פרמטרים משתנים" Variables המאפשרים הזנת טקסט חופשי בתוך מבנה התבנית המאושר</p>	<p>יכולת שליחת הודעות פנים ארגוניות בטקסט חופשי</p>	<p>.56 11/ נספח ג'</p>	
ראה תשובה סעיף 52	<p>נבקש להבהיר האם הדרישה היא ליכולת קבלת הודעות חוזרות מהלקוח (INBOUND) והצגתן בממשק ייעודי מטעם הספק, או שמא הכוונה היא להעברת המידע בלבד לצורך הצגת התשובות במערכות הקיימות של בית החולים?</p>	<p>תמיכה בהודעות דו כיווניות (אופציונלי)</p>	<p>.57 11/ נספח ג'</p>	