

מענה לשאלות הבהרה

מכרז 3/2026 לניטור ומחקר מידע תקשורתי

מס"ד	השאלה	שם הפרק/נ ספח	מספר סעיף	מענה לשאלה
1.	במסמכי המכרז מצוינות פלטפורמות כגון, Telegram, TikTok, Instagram, X (Twitter), Facebook ו-LinkedIn. כידוע, לחלק מפלטפורמות אלו (כדוגמת Telegram או קבוצות סגורות/פרופילים פרטיים ב-Facebook ו-Instagram) יש מגבלות גישה טכנולוגיות, מגבלות API או הגנות פרטיות קשיחות על פי דין. האם דרישת הניטור מתייחסת למידע ציבורי גלוי בלבד (Public Data)? האם הניטור ב-Telegram מוגבל לערוצים וקבוצות ציבוריות בלבד?	הקדמה	1.4.2	ראו שינויים במסמכי המכרז. הניטור המבוקש בערוצים ובקבוצות פתוחים.
2.	במקרה בו זוכה אחד יפעיל את צמד האשכולות, צפוי חיסכון תפעולי במשאבים ובכוח אדם ביחס למצב בו ישנם שני זוכים. על מנת לאפשר למשרד להינות מהחיסכון, אנו מציעים סעיף הנחה שתיכנס לתוקפה במקרה בו אותו זוכה יפעיל את צמד האשכולות.	כללי	1.5	אין שינויים במסמכי המכרז.
3.	נבקש הבהרה כי תקופת ה- 24 החודשים הינה המסגרת במהלכה ניתנו שירותים, ואינה דרישה	כללי	4.3.1.2	יובהר כי לא מדובר ב-24 חודשים רצופים.

מס"ד	השאלה	שם הפרק/נ ספח	מספר סעיף	מענה לשאלה
	לאספקת שירותים עבור לקוח במשך 24 חודשים רצופים.			תשומת ליבכם להגדרה של "לקוח מוכר" המפורטת בסעיף 4.3.3.2.
4.	סעיף 4.3.2 והגדרת "גוף ציבורי": האם רשות מקומית, תאגיד עירוני, קופת חולים או מוסד להשכלה גבוהה ייחשבו גוף ציבורי לצורך תנאי הסף והניקוד?	פרק א'	4.3.2	כן. ראו שינויים במסמכי המכרז.
5.	האם שלוש שנות הניסיון חייבות להיות רצופות, והאם ניתן להסתמך על ניסיון שנצבר במהלך חלק משנת 2022 ועד מועד ההגשה?	פרק א' האם	4.3.2.1	יובהר כי לא מדובר בשלוש שנים רצופות. תשומת ליבכם להגדרה של "לקוח מוכר" המפורטת בסעיף 4.3.3.2.
6.	נבקש כי לצורך מילוי תנאי סף זה, ניתן יהיה להכיר בניסיון ובלקוחות של חברת אם, שמספקת שירותים אלה ומנהלת מערכת יחסים מקצועית הדוקה עם חברתנו, לרבות היותה ספק משנה של החברה בתחומים שונים, תחת פיקוח ואחריות החברה. יצוין כי תשתית הניטור של החברות היא משותפת.	כללי	4.3.2.1	אין שינויים במסמכי המכרז. יובהר כי על המציע לעמוד בעצמו בדרישות המפורטות בתנאי הסף למכרז.
7.	האם ניתן להוכיח "לקוח מוכר" באמצעות שילוב של אישור לקוח, דוחות מערכת וחשבונות, והאם נדרש לצרף את מלוא האסמכתאות כבר בהצעה?	פרק א'	4.3.3.2	על המציעים למלא את הטבלה בסעיף במלואה, ולחתום על ההצהרה כי כלל האמור נכון.
8.	השאלה: בטבלת הגדרת אמצעי התקשורת נכתב לצד הרשתות החברתיות המילה "(ככל הניתן)". האם אי-יכולת טכנולוגית לנטר רשת מסוימת או ערוצים מסוימים מסיבות טכניות/משפטיות תיחשב	פרק א'	4.3.3.4	ראו שינויים במסמכי המכרז. נמחקו המילים "ככל הניתן".

מס"ד	השאלה	שם הפרק/נ ספח	מספר סעיף	מענה לשאלה
	כאי-עמידה בתנאי המכרז או בדרישות השירות?			
9.	לקוחות נוספים : האם לקוח נוסף המזכה בניקוד חייב לעמוד בכל הגדרת "לקוח מוכר", לרבות 100 פרסומים במשך 12 חודשים רצופים?	פרק א'	5.1	כן.
10.	חוות דעת : כמה ממליצים ייבדקו, באילו מועדים ובאיזו מתכונת, ומה הדין אם נציג הלקוח אינו זמין במועד הפנייה?	פרק א'	5.2	אין שינויים במסמכי המכרז. ראו פירוט בסעיף 5.2 לגבי מספר הממליצים. הפנייה לממליצים תהיה טלפונית. לא ניתן לציין מראש את מועדי הפנייה לממליצים. על המציע לספק ממליץ שיהיה זמין לפניית המשרד. אם לאחר 3 פניות לממליצים לא יתקבל מענה, המציע יקבל ניקוד של 0 נק' באמת מידה זו.
11.	משימת המבחן : האם המשימה והקריטריונים יהיו נפרדים לאשכול ב', ומהו פירוט המשקל הפנימי בין דיוק, גיוון, ניתוח, מגמות, סנטימנט, דשבורד ולקט?	פרק א'	5.2	משימת המבחן לשני האשכולות תהיה זהה. על המציעים להגיש בנפרד את המשימה לכל אשכול. פירוט המשקל כמפורט בסעיף 5.1.
12.	משימת המבחן : האם תקופת שבעת הימים היא ימים קלנדריים או ימי עבודה, ומאיזו שעה מתחיל מניין הימים?	פרק א'	5.2	ראו שינויים במסמכי המכרז. תימסר למציעים משימת ניטור תקשורת למשך 7 ימים קלנדריים שתבחן

מס"ד	השאלה	שם הפרק/נ ספח	מספר סעיף	מענה לשאלה
				את אספקת השירותים לכל אשכול בהתאמה. פירוט המועדים יפורט במשימה שתישלח למציעים.
13.	משימת המבחן : האם תקופת שבעת הימים היא ימים קלנדריים או ימי עבודה, ומאיזו שעה מתחיל מניין הימים?	פרק א'	5.2	ראו שינויים במסמכי המכרז. תימסר למציעים משימת ניטור תקשורת למשך 7 ימים קלנדריים שתבחן את אספקת השירותים לכל אשכול בהתאמה. פירוט המועדים יפורט במשימה שתישלח למציעים.
14.	משימת המבחן : האם המשרד יספק רשימת מילות מפתח, שפות, מקורות ותקופת דגימה אחידה לכל המציעים?	פרק א'	5.2	כלל המידע יפורט במשימת המבחן שתישלח למציעים.
15.	בעמוד 8 במס"ד 3 בטבלה מפורטת משימת הניטור התקשורתית. לא רשום "עיתונות" באשכול א' ולא רשומים "אתרי אינטרנט" בשני האשכולות. בנוסף - לא ברור האם נדרשות התרעות בזמן אמת, לא רשום לכמה זמן תהיה המשימה והאם הכוונה שמרגע ההתרעה ועד 7 ימים יש לבצע את משימת הניטור. האם ידרש איסוף מידע הקודם ל 7 ימים לביצוע המשימה?	פרק 1	5.2.1	ראו שינויים במסמכי המכרז. תימסר למציעים משימת ניטור תקשורת למשך 7 ימים קלנדריים שתבחן את אספקת השירותים לכל אשכול בהתאמה.

מס"ד	השאלה	שם הפרק/נ ספח	מספר סעיף	מענה לשאלה
16.	נבקש הבהרות לגבי משימת הניטור התקשורתי - האם מדובר בניטור שוטף ובדו"ח מחקר כפי שמשתמע מהסעיפים? מהן תקופות הניטור והמחקר הנדרשות? נציין כי הקמת תשתית ניטור יעילה דורשת שיח משמעותי עם הלקוח ועשויה לקחת זמן. בנוסף, הפקת דו"ח שכולל סנטימנט, מגמות תקשורתיות - שמנתח תקופת זמן משמעותית - דורש משאבים משמעותיים, היכרות עם הלקוח וניתוח לאורך זמן. אנו מבקשים כי הניטור והמחקר יתמקדו בנושא מוגדר בתקופה בה מתבצע הניטור.	פרק א'	5.2.1.3	ראו שינויים במסמכי המכרז. תימסר למציעים משימת ניטור תקשורתי למשך 7 ימים קלנדריים שתבחן את אספקת השירותים לכל אשכול בהתאמה.
17.	נספח המחיר, טבלה 2 : האם הכמויות 24 לדוח יומי ו-24 לדוח שבועי הן כמויות שנתיות משוערות, ומה נחשב "יחידת דוח" לצורך חיוב?	נספח 1	טבלה	ראו מענה לשאלה מס' 18 להלן. יחידת דוח הינה דוח ניתוח בודד שהוזמן ע"י המשרד וסופק לפי המפרט.
18.	בטבלת מחירים 2 (הצעה כספית - אשכול ב' - מדיה דיגיטלית), מוגדרת כמות של 24 עבור יחידת התמחור של דוח ניתוח יומי. באותה טבלה, מוגדרת כמות של 24 גם עבור יחידת התמחור של דוח ניתוח שבועי. האם הכמויות בטבלה מתייחסות להיקף שנתי? כמות של 24 דוחות	נספח 1	טבלה	ראו שינויים במסמכי המכרז. הזמנת הדוחות הינה על פי דרישת המזמין. הכמות המפורטת הינה הכמות השנתית המקסימלית. כל חריגה מכמות זו כפופה לקבלת

מס"ד	השאלה	שם הפרק/נ ספח	מספר סעיף	מענה לשאלה
	יומיים בשנה אינה סבירה ואינה תואמת את ההגדרה "יומי", וכך גם לגבי 24 דוחות שבועיים. נבקש להגדיר במדויק את הכמויות הנדרשות כדי לאפשר תמחור ריאלי ואחיד בין כלל המציעים.			הזמנת רכש מאושרת כדין. כמו כן, תשומת ליבכם להוראות סעיף 2 של נספח 1.
19.	בטבלת מחירים 2, יש לפרט במס"ד 1 תשלום חודשי קבוע, נבקש להבהיר, כמה עמודי/פרופילי יעד מוגדרים לניטור ישיר במדיה הדיגיטלית? האם מדובר רק בעמודים הרשמיים של המשרד ויחידות הסמך (רשות המסים, החשכ"ל וכד'), או גם בפרופילים של בעלי תפקידים (שר, מנכ"ל, דוברים) ובכירי המשק?	נספח 1	טבלת מחיר	יובהר כי הניטור יבוצע על בסיס מילות מפתח שיוגדרו על ידי המשרד.
20.	טופס הצעת מחיר נספח המחיר, טבלה 2: ביחידת "פרויקט/אירוע מיוחד", האם המחיר הוא לפרויקט ללא תלות במשך ובהיקף, או שקיימת תקרת ימים או מילות מפתח לכל יחידה?	נספח 1	טבלה 2	ראו שינויים במסמכי המכרז. המחיר הינו לפרויקט שיימשך ימים עד 8 שבועות.
21.	טופס הצעת מחיר נספח המחיר, טבלה 2: ביחידת "פרויקט/אירוע מיוחד", האם המחיר הוא לפרויקט ללא תלות במשך ובהיקף, או שקיימת תקרת ימים או מילות מפתח לכל יחידה?	נספח 1	טבלה 2	ראו שינויים במסמכי המכרז. המחיר הינו לפרויקט שיימשך ימים עד 8 שבועות.
22.	האם נדרש תמלול עבור כל קטע מהמדיה המשודרת באופן גורף? אם כן, מהו הממוצע החודשי של כמות התמלולים בהתבסס על תקופה	פרק ג' 1	4.2	כן. לא ניתן לספק הערכה מאחר ומדובר בשירות חדש למשרד.

מס"ד	השאלה	שם הפרק/נ ספח	מספר סעיף	מענה לשאלה
	מייצגת? הנ"ל יסייע ביצירת תמחור הוגן.			
23.	ניטור רשתות חברתיות מתבצע במנעד רחב, החל מניטור בסיסי ועד לניטור מתקדם במיוחד. האם יש חשיבות לקיום הסכם שותפות עם רשת X (שמאפשר הצגת כל הפרסומים הרלוונטיים ברשת בתוך דקות ממועד פרסומם), ניטור טכנולוגי ברשתות מורכבות כגון טלגרם, קבוצות סגורות בפייסבוק וכו'? אנו מציעים לבדוק את כמות הפלטפורמות המנוטרות, לצד אופן ושיטת הניטור של כל פלטפורמה (לדוגמא: הסכם שותפות מלא, גישה ל-API בסיסי, ניטור קבוצות סגורות באופן טכנולוגי, זיהוי אייטמים ברשתות החברתיות באמצעות קשבים וכו').	פרק ג'2	1	ראו שינויים במסמכי המכרז. הניטור המבוקש בערוצים ובקבוצות פתוחים. על הספק לספק את השירותים הנדרשים במכרז בהתאם להוראות המכרז והדין ובאמצעים העומדים לרשותו, ובלבד שיעמוד בדרישות המזמין המפורטות במסמכי המכרז.
24.	סעיף 1 בפרק ג'2 (מפרט השירותים לאשכול ב') דורש מהספק הזוכה ניטור של קבוצות פייסבוק פתוחות וסגורות. האם המשרד מצפה מהספק לנטר קבוצות פייסבוק סגורות הדורשות אישור כניסה פרטני של מנהלי הקבוצה? נבקש להבהיר כיצד דרישה זו מתיישבת עם חוקי הגנת הפרטיות, תנאי השימוש של חברת מטא (META), והחשיפה המשפטית של הספק?	פרק ג'	1	ראו שינויים במסמכי המכרז. הניטור המבוקש בקבוצות פייסבוק פתוחות בלבד.

מס"ד	השאלה	שם הפרק/נ ספח	מספר סעיף	מענה לשאלה
25.	פרק ג' סעיפים 1-3 : מהו היקף הכיסוי המצופה בקבוצות פייסבוק סגורות, והאם נדרש ניטור רק בקבוצות שבהן קיימת לספק גישה והרשאה מתאימות?	פרק ג' 2	ג', 1-3	ראו שינויים במסמכי המכרז. ראו מענה לשאלה מס' 23.
26.	פרק ג' מפרט השירותים לאשכול ב' סעיף 3.1 : מהן רמות הדחיפות, מי מוסמך להגדירן ומהו יעד השירות הנפרד לכל רמה?	פרק ג' 2	ג', 3.1	ראו שינויים במסמכי המכרז. הרמות יוגדרו על ידי המזמין בהתאם למילות מפתח.
27.	סעיף 3.3 בפרק ג' מחייב את הספק לספק גישה למאגר מידע דיגיטלי שיאפשר אחזור מידע עד ל-45 יום אחורה. מנגד, סעיף 3.6 בפרק ג' מחייב הפקת דוחות מחצית שיכללו את כלל פעילות הניטור לאורך ששת החודשים שעברו. טבלת המחירים לאשכול ב' דורשת גם תמחור של דוח ניתוח שנתי. כיצד מצופה מהספק לבצע ניתוחי מגמות, מחקר והשוואות תקופתיות ברמה החצי-שנתית והשנתית, כאשר דרישת אחזור המידע בארכיון עומדת על 45 ימים בלבד? האם המשרד יסתפק בנתונים המצטברים ללא אפשרות לשאלות רטרואקטיביות מעבר ל-45 יום?	ג' 2	3.3/3.6	ראו שינויים במסמכי המכרז. אחזור המידע במאגר המידע הדיגיטלי יהיה עד למשך שנה קלנדרית אחורה.

מס"ד	השאלה	שם הפרק/נ ספח	מספר סעיף	מענה לשאלה
28.	מפרט השירותים לאשכול ב' פרק ג2 סעיף 3.4 : האם "מאגר מובילי דעה ומשפיענים" נדרש להיות מאגר קיים של הספק או שניתן להקים מאגר ייעודי למשרד במהלך תקופת ההתנעה?	פרק ג2	ג2, 3.4	ראו שינויים במסמכי המכרז. נמחק הצורך במאגר. מדובר רק על ניטור של רשימת מובילי דעה ומשפיענים על פי דרישות המזמין ועל סמך עבודת מחקר שתבוצע על ידי הספק
29.	בתחום הרשתות החברתיות, מהו היקף האזכורים המנותחים במסגרת הדו"חות החודשיים, על פי ציפיות המשרד? צפוי פער משמעותי במחיר בין ניתוח של 300 אייטמים בחודש לבין ניתוח של 3,000 אייטמים בחודש.	פרק ג2	3.5	ראו שינויים במסמכי המכרז. דוח ניתוח חודשי יכלול עד 1,500 אזכורים. המציע יקבל תוספת של 10% מהמחיר שהוצע על ידו לכל 150 אזכורים נוספים.
30.	סעיף 17.2.6.1 מגדיר קנסות בגין איחור במשלוח התראה של מעל 6 שעות ממועד השידור. הסעיף גם מגדיר קנסות בגין אי שליחת תמלול של קטע אודיו או וידאו או שליחת התראה על קטע וידאו/אודיו תוך 10 דקות משידורו. מכיוון שאשכול ב' עוסק במדיה דיגיטלית ולא בטלוויזיה ורדיו, כיצד בדיוק יוגדר "מועד השידור" לצורך חישוב עיכובים (למשל, שעת העלאת פוסט או שעת עדכון של כתבה באתר חדשות)? כמו כן, האם	פרק ד'	17.2.6.1	ראו שינויים במסמכי המכרז. מדובר על מועד השידור/מועד הפרסום. הסעיף רלוונטי עבור שני האשכולות.

מס"ד	השאלה	שם הפרק/נ ספח	מספר סעיף	מענה לשאלה
	סעיפי התמלול והקנסות בגינם רלוונטיים לאשכול ב'?			
31.	נספח ו' - סייבר : האם נדרש להגיש מסמכי אבטחת מידע, שאלון ספק או הסמכות כבר במועד ההצעה, או רק לאחר הזכייה?	נספח ו'	נספח ו'	על המציע להגיש את נספח ו' חתום כחלק מהסכם ההתקשרות לאחר זכייתו במכרז.