

מס' שאלה	סעיף	שאלה/הבהרה	תשובות
1	4	נודה לקבלת הבהרה, מה היקף השירותים במכרז?	מדובר בשירות חדש ולכן אין למשרד אינדיקציה לגבי היקף השירותים וההתפלגות בין אוכלוסיות הנסקרים והסקרים השונים שיידרשו במהלך תקופת ההתקשרות. מכרז זה הוא מכרז מאגר במסגרתו תפוצל הזכיה לביצוע הסקרים שונים כמפורט בסעיף 4.5.1
2		כמה סקרים טלפוניים וכמה סקרים מקוונים צפויים להתבצע בכל שנה?	ראו תשובה לשאלה 1.
3		מה היקף הנסקרים בכל סקר במוצע?	ראו תשובה לשאלה 1. כמו כן, ייתכן ויהיו סקרים גדולים שמונים 3,000 נסקרים וסקרים קטנים יותר שמונים 400 נסקרים.
4	4.2.1	קיים פער תפוקתי בראיון של פרטיים /מעסיקים / גופים הפועלים מטעם ותחת רגולציה של המשרד (גופים מכשירים ומכללות), האם יש לכם אומדן לכמות סקרים שיש לבצע בכל סקטור ?	ראו תשובה לשאלה 1. עם זאת, ניתן לומר, כי מרבית הנסקרים הם פרטיים. כל סוגי האוכלוסיות כאמור הינן אוכלוסיות הנמצאות בממשק עם המשרד, ולמשרד יש בדרך כלל אנשי קשר מולם יבוצע הסקר. לפיכך, אין המשרד רואה לנכון לקבוע תעריף שונה לסקר לפי סוג האוכלוסייה.
5	4.2.1	טבלת המחירים שביקשתם אחידה לסוגי מרואיינים שונים. לעומת זאת, בסעיף 4.2.1 ציינתם שיתקיימו סקרים בקרב אוכלוסיות נשאלים שונים : מעסיקים, פרטים, גופים הפועלים מטעם ותחת רגולציה של המשרד, כדוגמת גופים מכשירים ומכללות. משכך, עולה הצורך להגדיר מחירים שונים, כיון שקצב ביצוע הראיונות לאוכלוסיה פרטית, לעומת בעלי עסקים שונה, זאת לאור שמידת ההיענות שלהם שונה. נבקש (ונמליץ מקצועית) שתואילו בבקשה להגדיר תמחור שונה לקבוצות השונות (במסגרת התמחור הטלפוני)	ראו תשובה לשאלה 4.
6	4.2.2	לאור שהמזמין מבקש לבצע סקרים מסוגים שונים : שביעות רצון, סקר מיפוי מצב, סקר שימושים ועוד, נבקש לקבל דוגמאות של שאלונים שבוצעו בשנים האחרונות. כ"כ מה הכמות היחסית של כל אחד מסוגי השאלונים בשנתיים האחרונות?	ראו תשובה לשאלה 1.

<p>בהזמנת סקר המשרד יספק היקף רשומות לכל סקר כנדרש. יובהר כי האוכלוסיה הנסקרת נמצאת בממשק עם המשרד ואכלוסיה זו מאופיינת בשיעורי היענות גבוהים בדרך כלל מהשיעורים שצוינו בשאלה.</p>	<p>לגבי רשומות של מרואיינים פוטנציאליים שהמשרד יספק, אנו מבקשים לוודא שהיקף הרשומות שיועברו לגבי כל מכסה נדרשת יהיה לפחות פי עשר מהמכסה, מספרי טלפון תקינים ועדכניים. (נבהיר, מניסיון רב שנים, ששיעור המענה נמוך כמובן ביחס לרשימות הנמענים הפוטנציאליים. זאת, בין השאר לאור, החלפת מספרי טלפון, אי זמינות, העדר פניות לענות, אי אמון, אי רצון לענות ולהשתתף במענה וכד'. לכן, מתבקש מאגר גדול פי כמה ממספר המשיבים שמבקשים לקבל לצורך דגימה ראויה).</p>	<p>4.2.2</p>	<p>7</p>
<p>ככל שלא מדובר בסקרים מיוחדים כמפורט בסעיף 4.3.1, המשרד יספק רשומות של אנשי קשר המצויים בממשק עם המשרד.</p>	<p>האם לגבי כל הסקרים ביחס לחבילה א' מדובר בסקרים טלפוניים עם רשומות מטויבות של מספרי טלפון שיתקבלו אצל נותן השירותים?</p>	<p>4.2.3</p>	<p>8</p>
<p>ראה תשובה לשאלה 7.</p>	<p>מהו ההיקף הצפוי של הרשומות עבור כל סקר ביחס לגודל המדגם של הסקר? (לצורך הדוגמא: היקף הרשומות = 500, גודל המדגם: 100)</p>	<p>4.2.3</p>	<p>9</p>
<p>הצעת המחיר מתייחסת לאוכלוסיה שנמצאת בממשק עם המשרד. עבור אוכלוסיה שאינה נמצאת בממשק עם המשרד, המשרד יפרסם תיחור לסקרים מיוחדים כאמור סעיף 4.3.</p>	<p>ציינתם ביחס לחבילה א' - שהסקרים יכולים להיות מופנים לאוכלוסיית נשאלים בעלת ממשק עם המשרד/מקבלת שירותים מהמשרד (לגבי אוכלוסייה זו יש למשרד פרטי קשר) מטבע הדברים, מידת ההיענות שונה כאשר אין למרואיינים ממשק עם המשרד, ואין פרטי קשר שלהם. גם לכן, לכן מתבקש להגדיר מחירים שונים עבור מקרים אלה. האם נדרשות מכסות כלשהן לראיונות בסגמנטים השונים? אם כן, אנה פרטו אותם.</p>	<p>4.2.3</p>	<p>10</p>
<p>ראה תשובה לשאלה 7.</p>	<p>האם לגבי כל הסקרים ביחס לחבילה ב' מדובר בסקרים אינטרנטיים/מובייל עם רשומות מטויבות של מספרי טלפון/כתובות מייל שיתקבלו אצל נותן השירותים?</p>	<p>4.2.4</p>	<p>11</p>
<p>ראה תשובה לשאלה 10. יתכן במקרה זה שנותן השירותים שזוכה בתיחור יספק את הרשומות הטלפוניות לביצוע הסקרים.</p>	<p>מאיפה הרשומות הטלפוניות לביצוע סקרים מסוג זה? האם המשרד מספק?</p>	<p>4.3.1</p>	<p>12</p>
<p>המשרד מכיר את ההליך הנדרש להיערכות ולביצוע סקר. לא יתבקש ביצוע סקר בלוחות זמנים בלתי ניתנים לביצוע.</p>	<p>אנו מבקשים לפרט על מה מדובר בהתראה קצרה ולהוסיף פה דרישת מקסימום. כלומר הסקר צריך להיות מוכן עד 5 ימים מהגשת הבקשה. צריך להבין שלוקח זמן תכנות וסט אפ ראשוני למחקר שלא ניתן לוותר עליו.</p>	<p>4.5.2</p>	<p>13</p>
<p>כן.</p>	<p>האם 5 הסקרים הטלפוניים יכולים להיות של אותו לקוח, או מוטב של לקוחות שונים?</p>	<p>5.5.1</p>	<p>14</p>

<p>הכוונה היא שהסקר מתחילתו עד סופו נמשך עד חודשיים.</p>	<p>אנא הבהירו את המילים "שנאספו תוך חודשיים", האם הכוונה שהסקר מתחילתו ועד סופו נמשך חודשיים? או שהסקר הוא רציף, היינו הסקירה נמשכת כל השנה ולפחות חודשיים</p>	<p>5.5.1</p>	<p>15</p>
<p>כן, גם הסקרים המקוונים יכולים להיות של אותו לקוח.</p>	<p>האם 10 הסקרים הטלפוניים יכולים להיות של אותו לקוח, או מוטב של לקוחות שונים?</p>	<p>5.5.2</p>	<p>16</p>
<p>הכוונה היא שהסקר מתחילתו עד סופו נמשך עד חודש.</p>	<p>אנא הבהירו את המילים "שנאספו תוך חודש", סקר מובייל או מיילים פעמים רבות תוך שבוע מסתיים, אך מתנהל באופן רציף לכל אורך השנה. האם הכוונה שהסקר מתחילתו ועד סופו נמשך חודש? או שהסקר הוא רציף, היינו הסקירה נמשכת כל השנה ולפחות חודש פעילות?</p>	<p>5.5.2</p>	<p>17</p>
<p>כן.</p>	<p>אנא הבהירו את המילים "המשרד יבדוק את מספר הפרוייקטים.... לפי סדרת הופעתם", כלומר פרוייקט שאנו סבורים שטוב יותר מומלץ להציגו בשלב מוקדם יותר בנספח?</p>	<p>5.5.2</p>	<p>18</p>
<p>ראו סעיף 6.1 מתוקן.</p>	<p>ניקוד האיכות המקסימלי הוא 60%, ואילו מקסימום ניקוד האיכות באמות המידה בטבלאות הוא 70%.</p>	<p>6.1</p>	<p>19</p>
<p>ראו תשובה לשאלה 19, 70% מ-60.</p>	<p>טבלאות הניקוד עבור חבילה א' וחבילה ב', מסתכמות בסך של 70% ניקוד מרבי, לכל אחת מהטבלאות בנפרד. ואילו בס"ק 6.1 ד. צוין כי "רק הצעות שיקבלו ניקוד כול לשל לפחות 70% מ-60 יעברו לשלב הבא". האם כוונת המשרד בס"ק 6.1 ד. היא ל- 70% מ-70? נבקש לתקן את הדרישה בהתאם לכוונת המשרד.</p>	<p>6.1</p>	<p>20</p>
<p>הכוונה לגודל המדגם.</p>	<p>איפה אמור להופיע מה שאתם כותבים בסעיף זה "גודל הסקר" – האם הכוונה היא לאורך השאלון?</p>	<p>6.1.4</p>	<p>21</p>
<p>התשובה הנכונה היא 70 ש, ראו תיקון בסעיף 11.3 בהסכם.</p>	<p>ישנה סתירה בין טבלאות התעריפים המופיעות בשני הסעיפים להלן. בטבלת התעריפים שבסעיף 6.2.1.3, התעריף שצוין עבור חבילה א' – שאלון גדול הינו 70 ש ואילו בטבלת התעריפים שבסעיף 11.3 להסכם, התעריף שצוין עבור חבילה א' – שאלון גדול הינו 82 ש.</p>	<p>6.2.1.3</p>	<p>22</p>

<p>ראו תשובה לשאלה 10.</p>	<p>לגבי טבלת התעריפים בסעיף 6.2.1.3. עלויות סקר מקוון : אנו מבקשים הבהרה האם חלק מהסקרים, שלא יבוצעו ע"ס רשימה מראש, יבוצעו בקרב מגזר ערבי/ מגזר חרדי/ אוכלוסיות ספציפיות אחרות/ בני נוער ? אם כן, אנו מבקשים להוסיף סעיף עלות שלוקח בחשבון את הקושי באיתור וסינון המשתתפים- מאחר ומדובר על פלטפורמה שונה של ביצוע הסקר- בהשוואה לסקרים בקרב האוכלוסייה הכללית.</p>	<p>6.2.1.3</p>	<p>23</p>
<p>ראו סעיף 6.2.1.3 מתוקן</p>	<p>לגבי טבלת התעריפים בסעיף 6.2.1.3. עלויות סקר מקוון : אנו מבקשים לפצל את האופציה האמצעית "שאלון בינוני 21-60", ל- 2 אפשרויות. אחת עבור 21-40 שאלות, השנייה עבור 41-60 שאלות לאפשר עלות גבוהה יותר לכל אפשרות. אחרת יוצא מצב שהעלות בין 1 שאלות ועד 60 שאלות היא זהה (X שח).</p>	<p>6.2.1.3</p>	<p>24</p>
<p>15% מסך השאלות עשויות להיות פתוחות, כאמור בסעיף 1 במפרט השירותים.</p>	<p>האם השאלונים כוללים שאלות פתוחות ואם כן כמה?</p>	<p>6.2.1.3</p>	<p>25</p>
<p>ראו תשובה לשאלה 1.</p>	<p>האם יש אפשרות לקבל התייחסות למספר הסקרים הצפויים לביצוע, בטלפון וסקרים מקווננים, והאם ניתן בבקשה לקבל התייחסות לגודל המדגם הממוצע שיבוצע בכל אחת מהפלטפורמות.</p>	<p>6.2.1.3</p>	<p>26</p>
<p>מקובל.</p>	<p>אנו מבקשים להוסיף התייחסות לכך שבמידה ובסקר תהייה מעורבת מדיה דיגיטלית (פרסומת, תמונות, סרטונים וכו'), באחריות המשרד לספק אותה, בפורמט המתאים וברזולוציה המתאימה.</p>	<p>6.2.1.3</p>	<p>27</p>
<p>ראו תשובה לשאלה 24.</p>	<p>מניסיון רב שנים, הטווח שהוגדר ל- 21-60 שאלות רחב מידי : נבקש להגדיר טווח ביניים של 21-40, 41-60. אחרת, המציעים יתמחרו בטווח של 21-60 מחיר עבור 60 שאלות, שהוא יקר משמעותית בהשווא לשאלונים של 30-40 שאלות. מה שעלול גם ליצור שונות מהותית בהצעות והשוואה שהיא לא נכונה להשוואה. גם בסעיף 11.3 בהסכם ההתקשרות, עמודה חמישית מציינת תימחור של שאלון גדול (מעל 60 שאלות). נבקש לתחם את "המעל". יש פער תימחורי בין 62 שאלות ל 80 שאלות. מן הסבירות לתחם לכל הפחות 60-70 שאלות-80 שאלות.</p>	<p>6.2.1.3</p>	<p>28</p>

<p>מקובל, שאלות סינון לבחירת קהל היעד יופיעו עד שאלה 6. בכל מקרה אחר, ראו סעיף 4.3.</p>	<p><u>התניית הצעת המחיר</u>. כמקובל בענף, שאלות הסינון לבחירת המשתתפים בסקר מופיעות עד שאלה מס' 6. אנו מבקשים להוסיף אופציה שנותנת אפשרות למקרים קיצוניים בהם ידרשו הרבה שאלות סינון או שהן יופיעו באמצע הסקר ולא בתחילתו.</p>	<p>6.2.3.</p>	<p>29</p>
<p>במסגרת המכרז, המציעים אינם נדרשים לצרף ערבות הצעה. לגבי יתר המסמכים, ראו סעיף 8.2.1 ונספחים ג' וד' מתוקנים.</p>	<p>בהתאם לדרישתכם להגשת הצעה עבור כל חבילה בנפרד, במקרה ומציע מעוניין להגיש הצעה לשתי החבילות, האם נדרש לצרף את כלל הנספחים פעמיים? (פעם לחבילה א' ופעם לחבילה ב'). האם גם את ערבות ההצעה נדרש לצרף פעמיים?</p>	<p>8.2.1</p>	<p>30</p>
<p>נכון, אין צורך בערבות הצעה, הסעיף ימחק</p>	<p>לפי בדיקתנו, לא צורך למסמכי המכרז נוסח של ערבות ההצעה, וכן לא צוין מה סכום ערבות ההצעה.</p>	<p>8.3.1.3</p>	<p>31</p>
<p>ראו תשובה לשאלה 31.</p>	<p>נודה לצירוף נוסח ערבות הצעה, כולל ציון הסכום המבוקש לערבות.</p>		<p>32</p>
<p>ראו תשובה לשאלה 31.</p>	<p>האם יש להתייחס להוראות תק"מ 7.3.3 "ערבויות" ומשם לגזור את סכום הערבות?</p>	<p>8.3.1.3</p>	<p>33</p>
<p>ראו תשובה לשאלה 31.</p>	<p>ישנה בקשה לערבות אך אין נוסח וסכום בשום סעיף.</p>		<p>34</p>
<p>ראו תשובה לשאלה 31.</p>	<p>נבקש הבהרתכם, האם נדרשת ערבות בנקאית או לא? במידה ונדרשת נא הבהרתכם מה גובה הערבות, תוקפה? ונבקש לפרסם נוסח מדוייק.</p>	<p>8.3.1.4</p>	<p>35</p>
<p>ראו תשובה לשאלה 22.</p>	<p>נודה לקבלת הבהרה מהו התעריף הנכון, וכן לתיקון התעריף במקום הנדרש.</p>	<p>11.3</p>	<p>36</p>
<p>ניתן להוסיף סקרים לרשימה או כל פרט מידע אחר לשיקול דעתו של המציע.</p>	<p>אנא הבהירו המילים "ניתן להוסיף מסמכים נוספים בדבר נסיון המציע" בתחתית הטבלה. בטבלה מפורטים סקרים לפי העמודות המופיעות בה, למה הכוונה?</p>	<p>נספח ג'</p>	<p>37</p>
<p>על המציע לבחור את הפלטפורמה המיטבית הקיימת ברשותו שלדעתו מקנה לו את מירב הנקודות בהתאם לסעיף 6.1.3.</p>	<p>בטבלה שבסעיף 2 ב. נדרש לצרף קישורים לשאלוני הסקרים המוצגים. במידה וקיימות מספר פלטפורמות האם לציין את שתיהן ואם כן האם קיימת משמעות לסדר הופעת הפלטפורמות בתשובה לסעיף זה?</p>	<p>נספח ג'</p>	<p>38</p>
<p>מקובל. מצורף נוסח נספח ג' בפורמט וורד</p>	<p>על מנת לאפשר להקליד את המענה לנספח רב מלל זה, נבקש לקבל אותו בפורמט וורד. כך לא יצטרכו בודקי ההצעות להתמודד/לפענח כתבי יד רבי מלל. זו בקשה מקובלת במכרזים מסוג זה ובטפסים מסוג זה, הנענית במכרזים דומים.</p>	<p>נספח ג</p>	<p>39</p>
<p>במסגרת סעיף 1, המציע נדרש לציין פרטים בדבר ניסיונו בהתאם לנדרש בסעיפים 5.5, 6.1.1, 6.1.4. לפיכך יש למלא את הטבלה לצורך בדיקת תנאי סף לחבילה א' ו-ב' ולניסיון המציע בחבילה א' ו-ב'.</p>	<p>האם סעיף זה מתייחס ל"חבילה א'" בלבד? בסעיף 2 נאמר שמתייחס ל"חבילה ב'", סעיף 1 מתייחס אם כך לניסיון המציע לגבי "חבילה א'?"</p>	<p>נספח ג' סעיף 1</p>	<p>40</p>

41	נספח ג' סעיף 2 א'	האם לציין את השם המסחרי של פלטפורמה זו או רק לתאר את יכולותיה הטכנולוגיות?	יש לציין גם את השם המסחרי של הפלטפורמה וגם את יכולותיה הטכנולוגיות.
42	נספח ג' סעיף 2 ב'	למשרד לא תהיה היכולת לפתוח את הקישורים, היות וחוברת ההצעה תהיה סרוקה הן בעותק הקשיח והן בעותק הדיגיטלי.	ראו תשובה לשאלה 39.
43	נספח ג' סעיף 2 ב'	אנו מציעים לשנות את דרישת המשרד, ולצרף את הקישורים בקובץ וורד שיצורף לדיסק און קיי.	ראו תשובה לשאלה 39.
44	נספח ו' אישור עסק חי	מאחר ומספרי התקנים השתנו נבקש לתקן את הכוכבית בסוף האישור לעניין "עסק חיי" – לתקן ביקורת 570 במקום תקן ביקורת 58	תוקן - מצ"ב נספח ו' מעודכן לפי ההוראת תכ"ם 7.3.1.
45	נספח ט' 6.1.1	נבקש להסיר את אזכור סעיף 8.3.2 מתיאור המסמך שיש לצרף, שכן סעיף 8.3.2 לא נוגע לנושא איכות והמלצות המדובר בסעיף 6.1.1.	תוקן.
46	נספח יי' 3.5	נבקש לקבל התראה של 15 יום לפני ביטול החוזה בגין הפרה יסודית, ומתן אופציה לתיקון ההפרה	לא יחול שינוי במסמכי המכרז. המשרד יפעל בהתאם לכללי מינהל תקין.
47	נספח יי' 12.1.1	נודה לקבלת הבהרה, האם תאריך הבסיס הינו המועד האחרון להגשת הצעות במכרז, או שתאריך הבסיס הינו יום החתימה על הסכם ההתקשרות.	תאריך בסיס - הינו המועד האחרון להגשת הצעות במכרז
48	נספח יי' 14	נבקש שהקיוזו יעשה בהודעה מראש ובכתב של 14 ימים	לא יחול שינוי במסמכי המכרז. המשרד יפעל בהתאם לכללי מינהל תקין.
49	נספח יי' 14	נבקש כי זכות הקיוזו תוגבל רק לסכומים מכוח ההתקשרות זו בלבד	לא יחול שינוי במסמכי המכרז.
50	נספח יי' 15	נבקש להבהיר כי אחריות הספק מכוח התקשרות זו תהא על פי דין ותוגבל לנוק ישיר.	לא יחול שינוי במסמכי המכרז.
51	נספח יי' 15.3	נבקש כי שיפוי כאמור בסעיף זה יהיה בכפוף לפסק דין הקובע את אחריות הספק שלא עוכב ביצועו.	לא יחול שינוי במסמכי המכרז.
52	נספח יי' 16	פסקה ראשונה - מבוקש כי לאחר המילים "לערוך ביטוחים" ייכתב "הולמים".	הפסקה בנוסח הקיים כוללת את המילה "הולמים".
53	נספח יי' 16	פסקה רביעית - מבוקש כי המילים "או העתקי פוליסות" תמחקנה.	לא ניתן למחוק, נלקח מנספח ג' - נוסח סעיף ביטוח כללי להסכם ההתקשרות להוראת תכ"ם מספר 4.4.0.1. כיסוי ביטוחי במשרדי הממשלה וטיפול בתביעות
54	נספח יי' 17	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.	לא יחול שינוי במסמכי המכרז. תשובת הלב לאמור בסעיף 17.1 לנספח.

<p>המחירים פר שאלון מלא המנויים בסעיפים 6.2.1.3 למכרז ו-11.3 להסכם ההתקשרות ומתייחסים לשאלון שיכלול עד 15% שאלות פתוחות</p>	<p><u>מפרט טכני לביצוע סקרים, סעיף 2.2, שאלות פתוחות וקידוד: ראינו במסמך שמופיעה התייחסות לכך שהשאלון יכלול עד 15% שאלות פתוחות, אולם אנו מבקשים להוסיף התייחסות גם לגודל המדגם ומספר המשיבים- מאחר ועבודת קידוד השאלות הפתוחות נגזרת לא רק ממספרם בסקר אלא גם ממספר המשיבים.</u></p>	<p>נספח י"א כללי</p>	<p>55</p>
<p>ראו תשובה לשאלה 52.</p>	<p>מבוקש כי לאחר המילים "לערוך ביטוחים" ייכתב "הולמים".</p>	<p>נספח 6 להסכם – אישור עריכת ביטוחים (פסקה ראשונה)</p>	<p>56</p>
<p>לא ניתן למחוק, נלקח מנספח ג' - נוסח סעיף ביטוח כללי להסכם ההתקשרות להוראת תכ"ס מספר 4.4.0.1. כיסוי ביטוחי במשרדי הממשלה וטיפול בתביעות</p>	<p>מבוקש כי הפסקה תמחק. לא רלוונטי למתן השירותים.</p>	<p>נספח 6 להסכם – אישור עריכת ביטוחים (פסקה שלישית)</p>	<p>57</p>
<p>ראו תשובה לשאלה 57.</p>	<p>מבוקש כי המילים " או העתקי פוליסות" תמחקנה.</p>	<p>נספח 6 להסכם – אישור עריכת ביטוחים (פסקה חמישית)</p>	<p>58</p>
<p>לא יחול שינוי במסמכי המכרז. המשרד יפעל בהתאם לכללי מינהל תקין.</p>	<p>בסיפת הסעיף להוסיף: "וזאת בכפוף למתן התראה בת 7 ימים לנותן השירותים וככל שהפרה לא תוקנה".</p>	<p>הסכם 21.1.1</p>	<p>59</p>