



07/03/24

לכבוד :

כלל המציעים :

## מכרז פומבי מס' 234201 אספקת שירותי ביצוע סקרי שביעות רצון

### מטופלים עבור המרכז הרפואי ת"א ע"ש סוראסקי

1. מועד הגשת המכרז הוארך עד ליום 18/03/24 עד השעה 12:00

2. להלן התייחסות לשאלות/הבהרות למכרז שבנדון.

מס"ד	נספח	מספר הסעיף	השאלה	תשובת מרת"א
1	הודעה	4.1	נבקש לשנות את נוסח הסעיף: המציע הינו בעל ניסיון מקצועי מצטבר של 4 שנים לפחות, שנצבר במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, בביצוע סקרים בהיקף שנתי ממוצע שלא יפחת מ- 250,000 סקרים.	הסעיף יעודכן לנוסח הבא : "המציע הינו בעל ניסיון מקצועי מצטבר של 3 שנים לפחות, שנצבר במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, בביצוע סקרי שביעות רצון לקוחות עבור שני מוסדות לפחות, ובהיקף שנתי שלא יפחת מ- 100,000 סקרים לפחות פר לקוח."
2	עמ' 3 במכרז עמ' 6 עמ' 43	סעיף 3 סעיף 5 סעיף 8	קיימת אי בהירות לגבי מספר חודשי התקשרות ראשונית בחלק מהסעיפים הנ"ל כתוב 36 חודשים ובחלק 24 חודשים אבקש לקבל פירוט ו/או הסבר	תקופת ההתקשרות היא ל 24 חודשים.

<p>הסעיף יוותר ללא שינוי.</p>	<p>הסעיף הנ"ל לא ברור. אפשר כבר עתה להגיש את המכרז הנ"ל למכרז חשכ"ל/ מכרז מרכזי של החשב הכללי. נשמח לעמוד לרשותכם באופציה זו. אבל אנחנו לא מבינים מדוע לפנות אלינו כעת במסגרת זו ואח"כ לבטל את המכרז ולשנות מסגרת?</p>	<p>98.5</p>	<p>עמ' 18</p>	<p>3</p>
<p>טעות סופר, "עבודות".</p>	<p>מה פירוש "לספק את העבודות"? האם הכוונה לספק עבודות? ...</p>	<p>סעיף 115</p>	<p>עמ' 20</p>	<p>4</p>
<p>הסעיף יוותר ללא שינוי.</p>	<p>חמש השנים האחרונות הביאו את המשק להתמודדות עם שני ארועים חריגים שפגעו ברציפות הסיקור: אירוע קורונה מתמשך ומלחמת חרבות ברזל. נבקש להקל בסעיף זה כך שהמציע יציג נסיון של מצטבר של שנתיים מתוך חמש השנים האחרונות.</p>	<p>20.1</p>	<p>נספח א'</p>	<p>5</p>
<p>מקובל.</p>	<p>נבקש לעשות הבחנה בין עלות שליחת הודעה באמצעות וואטצאפ לבין שליחת הודעה באמצעות SMS או דוא"ל. זאת מאחר ועלויות השילוח בכל ערוץ אינם זהים.</p>	<p>15.1</p>	<p>נספח ב' (חלק 2)</p>	<p>6</p>
<p>המערכת תאפשר לנו ולכל בעלי ההרשאה להפיק בעצמם ללא תלות בספק PPT מס' הדוחות והמצגות בהתאם למס' היחידות הנסקרות כ- 250-280 יח' מצגת הנהלה - פעמיים בשנה פגישות = 2-3 ברבעון בשוטף (אחרי שהמערכת עובדת).</p>	<p>נבקש הערכה של כמות הדוחות, כמות המצגות וכמות הפגישות הנדרשות ברבעון</p>	<p>15.2.3</p>	<p>נספח ב' (חלק 2)</p>	<p>7</p>

<p>א. תמחור של כל סקירה. טלפונית אחת (שאלון מלא). ב. רציפה. ג. לתמחר לפי מס' שאלונים.</p>	<p>א. נבקש להבהיר האם הכוונה לתמחור עלות חודשית של 1500-1700 שיחות? ב. האם הסקר החודשי הוא חלק מתכולה חודשית מתחדשת רציפה או שהוא אד-הוק? ג. האם כמות הסקרים 1500-1700 שבטבלה יהיו על בסיס שאלון אחד או יתפרסו על פני מספר שאלונים לדוגמא: כל 500 סקרים טלפונים יהיו על בסיס שאלון אחד.</p>	16	נספח ב' (חלק 2)	8
<p>1. אין עדיפות. 2. מוסד פרטי- אינו ציבורי ואינו ממשלתי. 3. לפחות 3 שנים לאותו לקוח. 4. כמות משוערת לשליחות 2,000,000 + 500,000 מוקד. 5. הלקוח=המרכז רפואי תל אביב, לנו כלקוח יש מס' שאלונים שבסה"כ מס' משיבים כ- 200,000.</p>	<p>1. האם יש עדיפות למוסד ציבורי או חברה פרטית? 2. הבהרה: חברה פרטית המספקת שירות/מוכרת מוצר כלשהוא תיחשב כמוסד פרטי? אנא הבהרתכם במילים "מוסד פרטי" 3. האם הנסיון המצטבר של 4 השנים חייב להיות עבור אותו לקוח? 4. הבהרה: כמות הסקרים שבטבלה בסעיף 3 – מדובר בכמות השנתית של סקרים מלאים? (לא הפצות/שליחות) 5. האם היקף הסקרים של 200,000 צריכים להיות לכל סקר של הלקוח בנפרד או סה"כ סקרים ללקוח מסוים?</p>	20.1	ו'	9

<p>1. אפשרי. 2. ניסיון מצטבר של 3 שנים לאותו לקוח.</p>	<p>1. האם ניסיון 2 העובדים יכול להיות הנסיון המוכח בסעיף 20.1? 2. האם הנסיון המצטבר של 3 שנים צריך להיות עבור אותו לקוח?</p>	20.2	ו'	10
<p>1. להוסיף נספח להצעתכם ולפרט בהתאם לסעיפים ב 15.2. 2. הפצות. 3. האורך משתנה בהתאם לשאלון – יכול להיות מ- 12 שאלות ועד 40 שאלות.</p>	<p>1. הבהרה: נאמר כי המחיר בעמודת המחיר כולל את כל הרכיבים המופיעים בסעיף 15.2 וכי יש לפרט את אופן התמחור. באיזה אופן לפרט? באיזה מקום בטבלת הצעת המחיר? 2. המחיר הגלובאלי הוא עבור 2.5 מליון סקרים מלאים או הפצות של סקרים? 3. מה אורכם של הסקרים – סקרי המטופלים וסקרי האיכות</p>	15.1	ב' חלק 2	11
<p>הסעיף יעודכן לנוסח הבא: "המציע הינו בעל ניסיון מקצועי מצטבר של 3 שנים לפחות, שנצבר במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, בביצוע סקרי שביעות רצון לקוחות עבור שני מוסדות לפחות, ובהיקף שנתי שלא יפחת מ- 100,000 סקרים לפחות פר לקוח."</p>	<p>כיון שניתן להעריך שהיקף המדידה בפועל יהיה פחות מ- 200,000 שאלונים בשנה. נבקש לעדכן את תנאי הסף לניסיון בפרויקטים עם 100,000 שאלונים בפועל.</p>	עמוד 7, תנאי סף 20.1	נספח א'	12
<p>תקופת ההתקשרות היא ל 24 חודשים.</p>	<p>קיימת אי התאמה בהתייחס למשך ההתקשרות הראשונה בין מקומות שונים במכרז: בהודעה המכרז (עמוד 2 סעיף 3) נרשם 36 חודשים ואילו בנספח א סעיף 5 (עמוד 6) ובטיוטת ההסכם בסעיף 8.1 (עמוד) נרשם 24 חודשים. נודה להבהרתכם.</p>	עמוד 2, סעיף 3	הודעה	13

<p>כתוב בטבלה עמוד 11, סעיף 50.1.</p>	<p>אנא פרטו כיצד ינוקד כל אחד מסעיפי רכיבי האיכות:  א. ראיון והצגת תכנית העבודה,  ב. ההתרשמות מהמערכת התרשמות ממנהל הפרויקט  מהם המרכיבים לניקוד בכל אחד מרכיבי איכות אלו ומהו הניקוד לכל נושא.</p>	<p>עמוד 11, סעיף 50.1</p>	<p>נספח א'</p>	<p>14</p>
<p>נכון, יהיה צורך להציג את המערכת ושאר הפרמטרים בפגישה עם כל חברה שתזומן במידה ועברה את דרישות הסף.</p>	<p>בטבלת ניקוד האיכות ציינתם שניקוד תכנית העבודה וההתרשמות מהמערכת יבוצע על סמך הראיון.  בהתאם לכך אנו מבקשים לוודא שאין צורך בהגשת תכנית העבודה והצגת המערכת במסגרת ההגשה הפיזית של ההצעה</p>	<p>עמוד 11, סעיף 50.1</p>	<p>נספח א'</p>	<p>15</p>
<p>יש לפרט בטבלה המופיעה בתשקיף המשתתף – נספח ו'.</p>	<p>נא הבהרתכם, כיצד והיכן יש להגיש את רשימת הממליצים לבחינת אמת מידת האיכות "חוות דעת ממליצים"? במסמכי המכרז יש רק טבלה להוכחת עמידה בתנאי הסף.</p>	<p>עמוד 11, סעיף 50.1</p>	<p>נספח א'</p>	<p>16</p>
<p>הסעיף יוותר ללא שינוי.</p>	<p>לעניין "זכות עיון" כמפורט בסעיפים 103-108, וכן בסעיף 18 בנספח ב' - נבקש לכלול אפשרות כי מציע יכול להגיש מראש גם עותק מושחר של הצעתו, תוך השחרת הסעיפים שהם לעמדתו בבחינת סוד מקצועי או מסחרי.</p>	<p>עמוד 19, סעיפים 107-108, עמוד 23, סעיף 18</p>	<p>נספח א' ונספח ב'</p>	<p>17</p>
<p>עלות שאלון מלא אחד.</p>	<p>נא הבהרתכם למה כוונתכם בסקירה טלפונית אחת שיש לתמחר- האם יש לציין עלות 1500-1700 שאלונים מלאים, או עלות שאלון מלא אחד?</p>	<p>עמוד 30, סעיף 16</p>	<p>נספח ב (חלק שני)</p>	<p>18</p>

19	נספח ו'	עמודים 59-62	מבקשים לקבל את נספח ו' "תשקיף משתתף" בפורמט וורד פתוח על מנת שניתן יהיה לספק מענה מוקלד ובהיר לקריאה.	נשאר ללא שינוי.
20	נספח ו'	עמוד 59, סעיף 3	לפי האמור במכרז, טבלה 3 מטרתה בחינת עמידה בתנאי סף 20.1. עם זאת, טבלה זו כוללת 10 סעיפים ואילו תנאי הסף מבקש הצגה של 2 לקוחות. נשמח להבהרתכם.	באפשרותכם לפרט מעבר לנדרש בתנאי הסף.
21	נספח יד	עמ' 74	רשימת נהלי משרד הבריאות – אנו מבקשים לקבל את ארבעת הנהלים (סעיפים 2.1-2.4) לפני שאנחנו חותמים עליהם?	ניתן למצוא את נהלי משרד הבריאות בחיפוש בגוגל תחת השם " <u>רשימת נהלי אבטחת מידע משרד הבריאות</u> ".
22	נספח יד	עמ' 74	בהמשך לשאלה הקודמת, מבקשים לאפשר לנו לשאול שאלות הבהרה לאחר קבלת ארבעת הנהלים של משרד הבריאות שמוזכרים בנספח יד	הנהלים הינם נהלים מחייבים לכלל יחידות מב"ר על כל המשתמע מכך.
23	נספח יד	עמ' 75- 78	נבקש לוודא שאת החלק השני בנספח יד' להסכם ההתקשרות (עמ' 75-78) ימלא רק הזוכה במכרז.	המסמך מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז יש למלא הנספח ולהגישו ביחד עם ההצעה.
24	כללי	כללי	לפי לוח הזמנים שצורף למכרז, ניתן שבוע מיום המועד האחרון למענה על שאלות הבהרה (4.3.24) ועד המועד האחרון להגשת ההצעות (11.3.24). במידה והמענה יהיה בפועל מאוחר יותר, נבקש לפחות שבוע ממועד המענה על השאלות ועד להגשה כדי לאפשר למידת התשובות לשאלות ההבהרה ויישומן בהצעה.	מועד הגשת המכרז עד ליום 18/03/24 עד השעה 12:00

<p>הסעיף יוותר ללא שינוי</p>	<p>נבקש לשנות את מנגנון ההצמדה שקבעתם באופן שכמקובל ההצמדה תחושב בפועל ותשולם כבר כעבור 18 חודש, ומידי מועד תשלום תחושב מחדש. המנגנון הנוכחי שקבעתם גורם לכך שבפועל תבוצע הצמדה רק כעבור 30 חודש ממועד ההסכם, כלומר עד 36 חודש ממועד הגשת ההצעה. במצב האינפלציה הנוכחי והצפי העתידי יש כאן לצערנו עיוות בכך שכשלוש שנים ממועד הגשת ההצעה המחירים לא מעודכנים בהתאם לעליית המדד, ובנוסף לכך לאחר מכן רק כעבור שנה נוספת יבוצע עדכון נוסף. זה מנגנון שאינו מקובל כיום בגופים הציבוריים. נודה לבדיקתכם ולעדכון המנגנון.</p>	<p>סעיפים 2.3.2 ו-2.3.5 עמ' 31</p>	<p>מנגנון הצמדה</p>	<p>25</p>
------------------------------	--	--	-------------------------	-----------

**בכבוד רב,  
יורם הלוי  
מנהל יחידת מכרזים**