



25/4/2025

הנדון: מכרז פומבי מס' – 2025/119 לאספקת מערכת ושירותים לביצוע סקרי שביעות רצון עבור חטיבת המרכזים הרפואיים הממשלתיים - מענה לשאלות הבהרה

שלום רב,

1. חטיבת המרכזים הרפואיים הממשלתיים (להלן "החטיבה"), פרסמה את מכרז פומבי מס' – 2025/119 לאספקת מערכת ושירותים לביצוע סקרי שביעות רצון עבור חטיבת המרכזים הרפואיים הממשלתיים (להלן "המכרז").
2. בהתאם להוראות סעיף 7.4 למכרז, הוגשו שאלות הבהרה למסמכי המכרז.
3. וועדת המכרזים של החטיבה דנה בשאלות, ומצרפת את מסמכים הבאים:
 - א. **נספח א'** - מענה וועדת המכרזים לשאלות הבהרה.
 - ב. **נספח ב'** – מסמכי המכרז המעודכנים.
 - ג. **נספח ג'** - חוברת ההצעה.
4. מועד הגשת ההצעות נדחה והוא מעתה 20/5/2025 עד השעה 12:00.
5. יובהר כי אין להסתמך על כל הסבר או פירוש שניתן בעל פה או בכתב או בכל דרך אחרת על ידי מי מטעם החטיבה, ככל שניתן, בכל פורום או צורה שהיא. השינויים היחידים מהאמור במסמכי המכרז וכל הפירושים וההבהרות להם הינם כמפורט במסמך זה בלבד.

בברכה,

אגף בכיר לדיגיטל, טכנולוגיות וחדשנות
חטיבת המרכזים הרפואיים הממשלתיים

נספח א' - מענה לשאלות ההבהרה

מס' ד	מספר החלק	מס' הסעיף	נושא הסעיף	פירוט השאלה	תשובת ועדת המכרזים
1	א	1.4	מבוא	מהו היקף הסקרים הנשלחים באמצעים טכנולוגיים?	כיום לא נשלחים סקרים טכנולוגיים ברמת החטיבה, חלק מהמרכזים הרפואיים מפעילים סקרים עצמאיים
2	א	3.2.1.1	הגדרות "סקר מוכר"	בהתאם לנהוג ברוב הסקרים הסטנדרטיים במדינת ישראל, נדרש לצורך דגימה מייצגת וברמת טעות דגימה סבירה להסתמך על מדגם בהיקף של כ-500 נשאלים. על כן, נבקש לבחון את האפשרות לעדכן את הסעיף הרלוונטי כך שיקבע היקף דגימה של 500 נשאלים.	הבקשה מאושרת. ראו עדכון בסעיף 3.2.1.1 למכרז
3	א	3.2.1.2	הגדרות "סקר מוכר"	נבקש לשקול תיקון הסעיף כך שיאפשר לצרף גם דוגמאות של סקרים שבוצעו באמצעות דגימה בלבד, ללא הצגת התוצרים הסופיים, מאחר וברבים מהמקרים נהוג כי המזמין מבצע בעצמו את ניתוח הנתונים והפקת המסקנות, בעוד שספק הסקר מבצע את שלב הדגימה והאיסוף בלבד.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז
4	א	3.2.1.3	הגדרות "סקר מוכר"	בסעיף זה צוין כי הסקר יבוצע בחופש מדיה דיגיטלי בלבד, באמצעות מערכים דיגיטליים כגון הודעות SMS, דוא"ל ורשתות חברתיות. מאחר והמכרז הנוכחי כולל גם אפשרות לביצוע סקרים טלפוניים, נבקש להרחיב את הסעיף כך שיכלול גם אפשרות להצגת סקרים טלפוניים כחלק מחופש המדיה, בהתאם לצורכי המזמין ולמאפייני קהל היעד.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז
5	א	3.2.1.1	הגדרות סקר מוכר	מבקשים לשנות את התנאי של סקר מוכר מ-1,000 משיבים ל-500 משיבים גם אם מגדירים יותר סקרים כאלה כתנאי	ראו תשובה לשאלה 2 לעיל
6	א	3.2.1.2	הגדרות סקר מוכר	האם בניתוח התוצאות הכוונה לקובץ ממצאים באקסל או לדוח מלא ב PP או word כולל מסקנות והמלצות	יתקבל קובץ בכל פורמט מקובל
7	א	3.2.1.5	הגדרות "סקר מוכר"	נבקש להבהיר ולתקן את הסעיף כך שיאפשר למציע להציג דוגמאות לסקרים שבוצעו גם באמצעות מערכות נוספות או שונות, כל עוד הן עומדות בדרישות המכרז וביכולות הטכנולוגיות הנדרשות. לדוגמה, בחברתנו בוצע במהלך השנים מעבר מפלטפורמה אחת לאחרת, כאשר שתי המערכות תואמות את דרישות המכרז במלואן, והסקרים בוצעו באופן מקצועי ובהתאם לנהלים המקובלים.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז
8	א	3.3	המציע במכרז	חברתנו פועלת באופן קבוע ורציף בשיתוף פעולה עם מוקד טלפוני חיצוני, במסגרת עבודה סינרגית מלאה הכוללת, בין היתר, שילוב של צוות ניהולי מטעמנו במוקד עצמו. לאור שיתוף פעולה הדוק זה, נבקש לאפשר למציע להציג את ניסיונו של המוקד החיצוני כחלק מהניסיון הכללי המוצג במכרז.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז. יובהר כי לא נדרש ניסיון בסקר טלפוני במסגרת תנאי הסף
9	א	3.5.1	תנאי סף מקצועיים	נבקש לשקול את צמצום הדרישה לכמות נמוכה יותר של סקרים, לדוגמה 30 סקרים, וזאת מאחר שמדובר בדרישה מחמירה העלולה לפסול מציעים מקצועיים ובעלי ניסיון מהותי ורלוונטי, אשר ביצעו מספר רב של סקרים איכותיים אך לא בהכרח הגיעו למספר הסקרים הנדרש.	הבקשה מאושרת. ראו עדכון בסעיף 3.5.1 למכרז

מס' ד	מספר החלק	מס' הסעיף	נושא הסעיף	פירוט השאלה	תשובות וועדת המרכזים
10	א	3.6.1		להבנתנו, הבקשה לצורך מעבר תנאי הסף וניקוד מלא בסעיף זה הינה ל-250 סקרים דיגיטליים (50 לתנאי הסף + 200 לצורך קבלת 20 נקודות בהיקף של 0.1 לסקר), אשר כל אחד מהם כלל אוכלוסיה של לפחות 1000 משיבים פוטנציאליים. כאשר ההגדרה של "סקר מוכר" אינה מבחינה בין "סקר שוטף" (כזה המבוצע באופן רציף) לבין סקר חד-פעמי. האם ניתן לחדד את הסעיף כך שסקרים רציפים יחושבו כ"סקר מוכר" ליחידת זמן? זה מאוד יקל על הפירוט במענה למכרז וגם קולע באופן טוב יותר למחות המכרז. קרי - סקר שוטף המתבצע במשך 12 חודשים, כאשר בכל חודש אוכלוסיית היעד הינה מעל 1000 משיבים, יחשב כ-12 סקרים לצורך הספירה הנ"ל?	הניקוד לכל סקר נוסף (מעבר לתנאי הסף) עודכן (9.5 נק' לכל סקר נוסף במקום 0.1 נק'). בנוסף ראו עדכונים לכמויות הסקרים הנדרשות לתנאי הסף, בתשובה לשאלה 9 לעיל. לאור זאת כמות המידע שיש להגיש צומצמה משמעותית. ראו תוספת הגדרת משך הסקר בסעיף 3.2.1.6 למכרז. לדוגמה - ככל וסקר נמשך שנתיים - ניתן יהיה להכיר בו כ 4 סקרים שונים (4 פעמים 6 חודשים).
11	א	3.6.1.1	ניקוד האיכות	האם לצורך קבלת מלוא הניקוד נדרש להציג 250 'סקרים מוכרים'?	ראו תשובה לשאלה 11 לעיל
12	א	3.6.1	ניקוד האיכות	בהתייחס לפקולטות לרפואה במוסדות אקדמיים, האם ניתן להרחיב סעיף זה כ: "מחקרים רפואיים עבור מוסדות אקדמיים"? (משום שמחקרים רפואיים מתקיימים גם בפקולטות נוספות כגון מקצועות הבריאות, הנדסת, וכדומה).	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז
13	א	3.6.1.2.1	ניקוד האיכות	האם ניתן להציג גם כל סקר שבוצע עבור חברת ביטוח שלה זיקה מובהקת לתחום הרפואה, או שנדרש שהסקר עצמו יעסוק בנושאים רפואיים בלבד?	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז
14	א	3.6.1	ניקוד האיכות	האם ניתן לחדד את הכוונה במשפט "יכולות העזרה לנסקר במערכת הסקרים". האם הכוונה לאפשרויות נגישות? הסברים בגוף הסקר דיגיטלי?	כן זו הכוונה ליכולות המפורטות בסעיף 6.12.6 לנספח ב1 - השירותים הנדרשים
15	א	3.6.1	ניקוד האיכות	"ועדת המכרזים תבחר 2 לקוחות מאלה שיוצגו על ידי המציע." להבנתנו מהחומרים, הדרישה הנ"ל הינה שבמסגרת מאות הפרויקטים שיובאו כרפרנס (250 לצורך תנאי סף + קבלת ניקוד מלא), יבחרו 2 לקוחות לשיחת ממליצים. מדובר בבקשה חריגה בהיקפה, בדרך כלל במכרזים מקובל שמובאים לקוחות כרפרנס, אבל לא מאות. מדוע? זה ידרוש ריכוז פרטי קשר של מאות לקוחות. מכיוון שאיננו נוהגים לשתף פרטים אישיים של לקוחות ללא קבלת אישור מראש (לצורך הגנה על פרטיות לקוחות), זה ידרוש מאות שיחות טלפון / פניות, לצורך אישור שיתוף הפרטים עם משרד הבריאות. אנו מבקשים שהמשרד יסתפק במספר ממליצים בהיקף סביר (נניח 5-10 לקוחות לצורך קבלת חוות דעת).	ראו תשובה לשאלה 11 לעיל

מס"ד	מספר החלק	מס' הסעיף	נושא הסעיף	פירוט השאלה	תשובות ועדת המרכזים
16	א	4	המענה למכרז	האם יש צורך להוכחת עמידה בתנאי הסף לייצר טבלה הכוללת את כל 50 הסקרים? וכדי לקבל ניקוד מקסימלי באמות המידה עוד 200 סקרים נוספים?	לגבי הקף המענה - ראו תשובה לשאלה 11 לעיל את המענה יש להגיש לפי הוראות חלק ג' למכרז - חוברת ההצעה, ובפרט הטבלה בנספח ג-2 - 1 למכרז (עמוד 82 למכרז)
17	א	5.3.4.1	בדיקת ההצעות והערכתן	ראו הערותינו בהתייחס לסעיף 3.6.1 בנוגע להיקף החריג של פרטי קשר של לקוחות, ובקשתנו לצמצם ההיקף.	הבקשה נדחת. ראו תשובה לשאלה 11 לעיל לעניין הכרה בסקר מתמשך
18	א	5.3.3	הדגמה	נבקש לוודא כי אין צורך בהצגת הדגמה של המערכת בשלב הגשת ההצעה, וכי דרישה זו תתקיים רק בשלב הריאיון.	אין צורך להציג בשלב ההגשה אלא רק בשלב הניקוד
19	א	6.1	תנאים לחתימה	נבקש לשנות את הסעיף כך שתאפשר הגשת טופס הביטוחים רק לאחר הזכייה במכרז, בתוך 14 ימי עסקים ממועד ההודעה על הזכייה.	הבקשה מקובלת, ראו תיקון בסעיף 6.1 למכרז
20	א	6.2	תנאים לחתימה	נבקש לשנות ולהאריך את המועד ל-14 ימי עבודה, על מנת לאפשר למציע זמן סביר להמצאת הערבות בהתאם לנהלים המקובלים מול הבנקים.	הבקשה מקובלת, ראו תיקון בסעיף 6.2 למכרז
21	א	7.1	מועדים	נוכח העובדה שמועד ההגשה הנקוב כעת, חל בסמוך לאחר ההדממה בחוה"מ פסח, ומיד לאחריו יצוין יום הזיכרון לחללי מערכות ישראל ובצמוד לו יום העצמאות - נבקש לדחות את מועד ההגשה בשבוע, על מנת לאפשר פרק זמן סביר של ימי עבודה להיערכות והכנת הצעה סדורה, בדוקה ותחרותית.	המועד נדחה ל 20/5/2025
22	א	7.1	מועדים	נבקש זמן נאות, של לפחות שבעה ימי עבודה, מיום פרסום התשובות לשאלות ההבהרה כאן, ועד למועד ההגשה של כלל המענה למכרז. זאת, על מנת ללמוד לעומק את התשובות ולהתייחס אליהן בהתאמה, במענה ובתמחור מטלות המכרז. תודה	ראו תשובה לשאלה 21 לעיל
23	א	7.5.4		בהתייחס לסעיף זה, בניסוח "סעיפים הנוגעים לעמידה בדרישות הסף" אנו מבקשים שפירוט הפרויקטים שבוצעו, וכן פרטי קשר של לקוחות שהובאו במסגרת המכרז יהיו סוד מסחרי. ראשית משום שמדובר בפרטים אישיים של ממליצים, וכמו כן, בשל העובדה שמדובר בפרויקטים פעילים אצל לקוחות (ובמכרז זה מדובר בהיקף גדול של פרויקטים - מדובר במידע רגיש עסקית מאוד).	הבקשה תידון בבוא העת, בהתאם להוראות סעיף 7.5 למכרז. בקשה להכרה בנושא יש לכלול במסגרת המענה למכרז בסעיף 6 לנספח ג-1 למכרז (תצהיר המציע תנאים כלליים ועמידה בתנאי הסף)
24	ב	26.2	סיום ההתקשרות	האם על הספק לספק הדרכות והטמעה למשתמשי הקצה (החטיבה והמרכזים הרפואיים)? אם כן – כמה משתמשים, באיזה פורמט (פרונטלי, מקוון, מוקלט) ומה התוכן הנדרש?	לא, הכוונה היא הדרכה לספק חלופי במקרה של סיום ההתקשרות
25	ב1	2	תכולת הסקר	האם יש ציפייה לפרסיה שנתית של הסקרים במסגרת הפרויקט? ואם כן, כיצד צפויה להיראות החלוקה לאורך השנה, לפי הבנתכם? או אולי ניסיונכם.	אין בשלב זה מידע לגבי הקפי הסקרים שיבוצעו. ההחלטה בנושא תבוצע על ידי החטיבה לאחר קביעת הספק הזוכה
26	ב1	2.2.2 4.2	אפשרויות הפצה ומענה לסקר	בסעיפים אלו מצוין שחטיבת המרכזים הרפואיים אחראית על הפצת הסקרים. רק לוודא, הספק לא נדרש לתמחר את עלויות הפצת הסקרים במסגרת הצעתו, והחטיבה	נכון

מס' ד	מספר החלק	מס' הסעיף	נושא הסעיף	פירוט השאלה	תשובת ועדת המרכזים
				נושאת בעלויות ההפצה באמצעים שלה (למעט בסקר טלפוני כאמור).	
27	ב1	4.2	אפשרויות הפצה ומענה לסקר	נבקש הבהרה בנוגע לניסוח הסעיף – האם כוונת הסעיף היא כי תפקיד הספק יסתכם בהכנת לינק לסקר בלבד, והחטיבה היא שתבצע בפועל את ההפצה אל המשיבים? בנוסף, נבקש להבהיר כי הפצה באמצעות רשתות חברתיות (כגון פרסום לינק פתוח) אינה מאפשרת זיהוי פרטני של המשיבים ואינה שקולה מבחינת איכות הדגימה ואפשרויות הפילוח להפצה ייעודית ומבוקרת באמצעות מייל, SMS או WhatsApp.	לצורך הפצת הסקר - הכוונה לאספקת לינק
28	ב1	4.4.4	אפשרויות הפצה ומענה לסקר	בסעיף זה נכתב כי תתאפשר מענה לסקרים באמצעות חיוג טלפוני יזום. נבקש להבהיר כי יכולת זו אינה מוטמעת באופן מובנה בכל מערכות הסקרים הקיימות בשוק. יחד עם זאת, ברשותנו היכולת להקים ולבצע את החיבור המלא בין מערכת הסקרים לבין מערכת טלפונית חיצונית, כך שתתאפשר ביצוע הסקר באמצעות חיוג טלפוני בהתאם לדרישות המרכז. נבקש לאשר כי פתרון זה יענה על דרישות הסעיף.	הפתרון מקובל
29	ב1	5.1	דרישות לאנליזה וניתוח של המידע הנסקר	בסעיפים אלו נדרש כי כלי ה-BI יהיו חלק מהמערכת המוצעת. נבקש להבהיר כי במרבית מערכות הסקרים המקובלות, מערכת הסקרים ומערכת ה-BI הן מערכות נפרדות, כאשר הנתונים ממערכת הסקרים מוזרמים בזמן אמת למערכת ה-BI באמצעות חיבור API מובנה. מדובר בפתרון מקובל, מקצועי ואמין, אשר מאפשר למשתמש הקצה גישה מלאה ופשוטה לכלי הניתוח ולדו"חות הנדרשים, ללא כל הבדל מבחינתו וללא השפעה על חוויית השימוש. כמו כן, נציין כי גם במערכות הסקרים המתקדמות ביותר, אין פונקציונליות BI מובנית ברמה המפורטת הנדרשת בסעיפים אלו, ולכן מקובל לבצע שילוב בין מערכת סקרים לבין מערכת BI ייעודית. לפיכך, נבקש להבהיר ולאשר כי שילוב זה עומד בדרישות המרכז.	מקובל כי פתרון ה-BI יהיה בכלי נפרד, אשר יחובר למערכת הסקרים ב-API מובנה
30	ב1	5.4.2	דרישות לאנליזה וניתוח של המידע הנסקר	בסעיף זה צוין כי נדרש סיווג וקיבוץ של נתונים לפי סקטורים ותפקידי הממלאים. נבקש להבהיר כי לא בכל מערכת קיימת אפשרות להעניק ללקוח הקצה גישה חופשית לביצוע פעולות סיווג וקיבוץ באופן עצמאי. לכן, נבקש להבהיר כי דרישת הסיווג והקיבוץ תוכל להתבצע על ידי הספק במסגרת שירותיו, בהתאם לצורכי הלקוח, ולא תהווה דרישה לביצוע עצמאי של הלקוח במערכת.	הבקשה מקובלת. יובהר כי ככל ויבוצע על ידי הספק - השירות יבוצע ללא תשלום נוסף
31	ב1	5.7	ממשקים בין מערכת הסקרים לנמ"ר	האם צפויה דרישה לממשקי אינטגרציה עם מערכות נוספות של משרד הבריאות או המרכזים הרפואיים, כגון SAP, CRM, BI חיצוני ואו מערכות פניות ציבור?	הממשק הנדרש הוא עם המערכות האדמיניסטרטביות - הנמ"ר (בתי חולים כללים) והגפן (פסיכיאטריים וגריאטריים). ממשקים נוספים ככל ויידרשו - יהיו בתשלום נפרד. ראו סעיף 7 לנספח ב1 - השירותים הנדרשים

מס' ד	מספר החלק	מס' הסעיף	נושא הסעיף	פירוט השאלה	תשובת ועדת המרכזים
32	ב1	6.10.3	דרישות טכנולוגיות נוספות	בסעיף זה מופיעה דרישה שהמערכת תעמוד בתקני אבטחת מידע ושמירת פרטיות, ברמה הגבוהה ביותר, לרבות ... תקן HIPAA. מכיוון שמצוין במכרז שכל המידע יועבר ממערכת נמ"ר למערכת הסקרים באופן מותמם, ומכיוון שמדובר בתקן אמריקאי, האם זה הכרח שאכן יהיה תקן כזה או שניתן להסתפק בתקני ה ISO, ועמידה ב GDPR ויתר דרישות אבטחת המידע?	נדרשת עמידה בתקן HIPAA בוטלה
33	ב1	6.1	דרישות טכנולוגיות נוספות	בסעיף זה מתבקש שהמערכת תפעל על גבי תשתיות ענן ציבורי מבוסס נימבוס. מתבקשת הבהרה - האם הכוונה שנדרש להתבסס על מערכת ענן שרצה על AWS או GCP (תשתיות נימבוס)? או שהכוונה היא להתקנת כלל המערכת ב-Tenant או ב- Data center מסוים (לדוגמה במרכז ישראלי)? במידה והדרישה הינה אכן להתקנה ב- Data center בישראל, האם ניתן לאשר מגוון שבו הנתונים נאספים על גבי תוכנת הסקרים ב- Data Center שעליו רצה תוכנת הסקרים (לדוגמה באירופה), ואז עוברים ל- Data Center בישראל?	על כל המערכת לפעול ב-region הישראלי, ללא חריגים. לא תאושר העברת נתונים מחוץ לגבולות המדינה.
34	ב1	6.12.5	דרישות טכנולוגיות נוספות	בסעיף זה נדרש כי המערכת תכלול BOT שיאפשר מענה אוטומטי על ידי הסקר לשאלות חוזרות. נבקש לבטל דרישה זו, מאחר ופונקציה זו אינה קיימת ברוב מערכות הסקרים הייעודיות ודורשת פיתוח ייעודי ומשמעותי שאינו חלק אינטגרלי מפתרונות הסקרים המקובלים.	הדרישה הוסרה. ראו תיקון בסעיף 6.12. לנספח ב1 למכרז, מערכת סקרים שהיכולת קיימת תזוכה בניקוד לפי הוראות סעיף 3.6 למכרז
35	ב1	6.12.4	דרישות טכנולוגיות נוספות	בסעיף זה נדרשת הטמעת כלי Tool tip בכל שלב בבניית הסקר. נבקש לבטל דרישה זו, מאחר וכבר קיימת דרישה להסבר לכל שאלה במסגרת הסקר (סעיף 6.12.2), ולכן הוספת כלי זה מיותרת ואינה מוסיפה ערך ממשי למענה בסקר.	הדרישה הוסרה. ראו תיקון בסעיף 6.12. לנספח ב1 למכרז, מערכת סקרים שהיכולת קיימת תזוכה בניקוד לפי הוראות סעיף 3.6 למכרז
36	ב1	6.12	דרישות טכנולוגיות נוספות	בסעיף 6.12 נדרשים מגוון כלים להנחיית המשיב ולמתן מידע נלווה בסקר. נבקש להבהיר האם כל הדרישות המפורטות בסעיפים 6.12.1 עד 6.12.6 הן דרישות חובה, או שמדובר ברשימה של אפשרויות רצויות בלבד, שהספק יוכל להציע מתוכן את הכלים הרלוונטיים בהתאם לאופי הסקר.	מדובר בדרישות מחיבות, תשומת לב לתשובות בשאלות 34-35 לעיל
37	ב1	6.12	דרישות טכנולוגיות נוספות	שאלת הבהרה בנוגע להיקף ההסברים: נבקש להבהיר האם נדרש שהספק יכין מראש הסברים פרטניים לכל שאלה בכל סקר שיבוצע, או שמדובר בדרישה למתן אפשרות טכנית בלבד, כך שהמזמין יוכל לבחור באילו שאלות יידרש הסבר.	מדובר על יכולת בלבד, החטיבה תחליט איזה על שאלות תידרש הדרכה לפי שיקול דעתה
38	ב1	6.12.3	דרישות טכנולוגיות נוספות	שאלת הבהרה בנוגע לאחריות להכנת התכנים: נבקש להבהיר מי אחראי לכתיבת דף ההסבר, שאלות ה-FAQ, ותכני ה- Tool Tip – האם מדובר בדרישה להכנה על ידי הספק כחלק מהשירות, או שמדובר באחריות הלקוח לספק את התוכן, והספק אחראי רק להטמעה הטכנית.	האחריות לכתיבה היא של הספק, באישור החטיבה

מס' ד	מספר החלק	מס' הסעיף	נושא הסעיף	פירוט השאלה	תשובת ועדת המכרזים
39	ב1	6.12	דרישות טכנולוגיות נוספות	האם הדרישות להכללת כלים אלה חלה על כל סקר באשר הוא, לרבות סקרים טלפוניים או סקרים בעלי אופי קצר ופשוט, בהם אין צורך אמיתי באמצעי הסבר נלווים.	מדובר בדרישות לסקרים הטכנולוגיים, בסקרים הטלפוניים הסוקר יידרש להסביר בע"פ לנסקר אם יהיו לו שאלות לפי תסריט מובנה
40	ב1	6.12.6	דרישות טכנולוגיות נוספות	שאלת הבהרה בנוגע להערות פתוחות: נבקש להבהיר האם מדובר בדרישה טכנית בלבד (קיום שדה הערות במערכת) או בדרישה כי הספק יידרש לנתח ולעבד את ההערות במסגרת הדו"חות שיופקו.	מדובר בדרישה טכנית, בנוסף הספק יידרש לנתח את הערות הנסקרים שייכתבו
41	ב1	6.12.5	דרישות טכנולוגיות נוספות	מקובל לכתוב סקרים באופן שיהיה ברור למי שמתבקש לענות עליהם. בנוסף, מענה ממכשירי מובייל מתבצע במסך קטן יחסית וכל הוספה של רכיבים כמו כפתור לפתיחת בוט (בנוסף לכפתור נגישות) עלול ליצור עומס על המסך ולהסתיר את ניסוחי השאלות. לכן האם ניתן כחלופה ל BOT להטמיע לינק בתחתית הסקר שיפנה לעמוד עם שאלות ותשובות?	ראו תשובה לשאלה 34 לעיל
42	ב1	6.12	דרישות טכנולוגיות נוספות	הסעיף "המערכת תכלול BOT שיאפשר מתן מענה אוטומטי על ידי הנסקר לשאלות חוזרות לנסקר" לא ברור. מה הכוונה? מענה אוטומטי של BOT לסקר עלול ליצור הטיה, במקום לקבל את תגובות המשיבים - הם עשויים לעשות שימוש ב-BOT מה שיביא לתגובות חוזרות, גנריות, ולסלק את תוצאות הסקר.	ראו תשובה לשאלה 34 לעיל
43	ב1	6.14	הרשאות	בהתייחס להרשאות, מפורטות בסעיפים 6.14.1 מספר רמות הרשאה. עם זאת, בתמחור אין סעיפים הנוגעים להרשאה. בהתחשב בכך שהרשאות נוספות משיטות עלויות נוספות, מה מספר ההרשאות שיש להביא בחשבון בתמחור?	כ- 20 רמות הרשאות שונות
44	ב1	6.14	הרשאות	האם קיימת הערכה או צפי לגבי כמות המשתמשים בכל אחת מרמות ההרשאה השונות שצוינו במערכת?	ראו תשובה לשאלה 43 לעיל
45	ב1	6.15.2	דרישות טכנולוגיות נוספות	סעיף זה כולל 5 אפשרויות הזדהות של המשיבים. במידה שקיימת אפשרות למענה אנונימי (סעיף 1), הזדהות עם לינק חד ערכי למשתמש (סעיף 3), האם נדרש גם לתמוך ביתר האפשרויות (גישה מזוהה על ידי הזנת נתונים שמוקלדים על ידי המשתמש, קבלת קוד חד פעמי בסמס, והזדהות באמצעות הזדהות לאומית)? במידה שנדרשת ההזדהות האחרונה האם יינתן זמן נוסף לטובת בניית ממשק ההזדהות?	נדרש לתמוך בכל סוגי ההזדהות המפורטות.
46	ב1	6.15.2.5		בסעיף זה מתבקשת האפשרות להזדהות באמצעות ההזדהות הממשלתית. האם ניתן לקבל את ה-Documentation של ה-API לצורך התממשקות למערכת ההזדהות הממשלתית, לצורך הערכת העלויות הכרוכות במימוש אינטגרציה זו.	הדרישה בוטלה
47	ב1	7	ממשקים בין מערכת הסקרים לנמ"ר	בסעיפים אלו נכתב כי הספק נדרש לפתח ממשק עם מערכת הנמ"ר לקבלת נתוני נסקרים. נבקש להבהיר האם נדרש כי מערכת הסקרים תשתלב ישירות מול מערכת הנמ"ר, או שמספיק שהממשק יתבצע באמצעות API	הקישור הנדרש הינו ישירות למערכת נמ"ר. החטיבה תהיה אחראית לפיתוח הממשק במערכות נמ"ר. הממשק יבוסס העברת קבצים או REST.

מס' ד	מספר החלק	מס' הסעיף	נושא הסעיף	פירוט השאלה	תשובת ועדת המרכזים
				חיצוני, כאשר קליטת המידע תתבצע על ידי החטיבה והנתונים יועברו לספק באמצעות שירות API מאובטח. כמו כן, נבקש להבהיר האם האחריות על פיתוח ותחזוקת ה-API והנגשת הנתונים היא של הספק או של החטיבה, והאם נדרש חיבור קבוע ורציף או העברת קובץ נקודתית לכל סקר.	
48	ב1	7		מהו מבנה הנתונים שצפוי להתקבל מהנמ"ר – האם מדובר בטבלאות סטנדרטיות או במבנה משתנה לפי מרכז רפואי/סקר?	מדובר בטבלאות סטנדרטיות ואחידות, לכל המרכזים הרפואיים.
49	ב1	7.7		מהי התדירות המשוערת או סד הזמנים שבהם צפויה להתקבל הדגימה של הנסקרים ממערכת הנמ"ר, והאם התהליך יתבצע במועדים קבועים או על פי דרישה בלבד?	על פי דרישה
50	ב1	8.1		נבקש לקבל הערכה לכמות הסקרים החדשים הנדרשים ותדירותם.	ראו תשובה לשאלה 1 לעיל
51	ב1	8.4	תכנון הסקר	בסעיף זה נקבע כי על הספק לבצע אפיון מפורט לכל סקר בתוך 3 ימי עבודה, כולל הגדרת מבנה הסקר, ניסוח השאלות, קביעת סטטיסטיקות עיקריות והגדרת הדוחות הנדרשים. נבקש להאריך את פרק הזמן המוקצה לביצוע האפיון ל-7 ימי עבודה לפחות, מאחר ותהליך זה כולל גם תרגום, עיבוד והטמעה של דרישות הלקוח, וכן התאמה ואפיון של מבנה הדוחות באופן פרטני לכל סקר – תהליך הדורש זמן עבודה מהותי להבטחת איכות ומדויקת השירות.	הבקשה מקובלת, ראו תיקון בסעיף זה למכרז
52	ב1	8.5	תכנון הסקר	נבקש להבהיר כי לשם ייעול התהליך וחיסכון בזמן ובמשאבים, יתאפשר לקיים את הפגישות הנדרשות באמצעות שיחות וידאו מקוונות (Zoom או כל פלטפורמה אחרת), ללא צורך בקיום פגישות פרונטליות, אלא במקרים חריגים ועל פי דרישת המזמין.	הבקשה מקובלת
53	ב1	9	תכולת הסקר	מהו האורך הנדרש של השאלונים בפרויקט? כמה שאלות צפויות להיות בכל שאלון?	היקף הסקר ייקבע בהתאם לצורך
54	ב1	9.3	דוחות	בסעיף זה נדרש להפיק דוחות בסיום כל סקר, לרבות מצגות בפורמט PowerPoint. נבקש לשקול הסרת דרישה זו, מאחר וכפי שמפורט בסעיפי המכרז הקודמים, מערכת הדשבורד המוצעת כוללת את כלל הדוחות והגרפים הנדרשים באופן אינטראקטיבי וזמין למזמין בכל עת, באופן שמייצר את הצורך בהפקת מצגות סטטיות נוספות.	הבקשה נדחת אין שינוי במסמכי המכרז. ככל ויידרש - יש להמיר את הניתוח ל PP
55	ב1	9.4.3.6		אנא הבהרתכם לסעיף מהם "תיקונים בכלי הדרכה".	ראו הבהרה בסעיף 9.4.3.6 לנספח ב1 למכרז -השירותים הנדרשים
56	ב1	9.4	ניהול מערך הסקרים	בסעיף זה נקבע כי הספק נדרש לבצע עדכונים בכלי הסקר ובדוחות ללא תשלום נוסף. נבקש להבהיר כי ביצוע שינויים ועדכונים בכלי המחקר, במבנה הדוחות ובחיתכי הדשבורד הוא תהליך שוטף ורציף הנדרש לעיתים תכופות, והוא כרוך בהשקעת שעות עבודה רבות. מקובל בענף כי עדכונים מהותיים מסוג זה מחויבים בתשלום נוסף, למעט תיקוני	הכוונה היא לתיקון שגיאות או תיקון כתוצאה מהפקת לקחים בסקר, ולא לשינוי מהותי בסקר. ההחלטה האם שינוי הוא מהותי תהיה של החטיבה

מס' ד	מספר החלק	מס' הסעיף	נושא הסעיף	פירוט השאלה	תשובת וועדת המרכזים
				טעויות או עדכונים טכניים קטנים שאינם מהווים שינוי מהותי בתכולת העבודה. נבקש להבהיר ולתקן את הסעיף כך שיבחין בין תיקוני טעויות לבין הוספות ושינויים מהותיים, אשר יבוצעו בתשלום נוסף ובהסכמת הצדדים.	
57	ב1	10.3		האם קיימת הערכה כמותית או תחזית לגבי מספר הפניות למוקד התמיכה הטכנית מצד משתמשי המערכת (מנהלים, עורכי סקרים וכו') במהלך שנה קלנדרית?	לא
58	ב1	10.3		נבקש לקבל הערכה כמותית ופירוט ו/או דוגמאות לסוגי הפניות והנושאים שבהם צפויה החטיבה או המרכזים הרפואיים לפנות למוקד התמיכה.	בשלב זה אין דוגמאות שניתן למסור
59	ב1	11.3	דרישות טכנולוגיות נוספות	האם לצורך מענה לסעיף זה / תגבור המוקד, ניתן יהיה להתבסס על מוקד טלפוני נוסף עמו עובד הספק (שהינו מוקד חיצוני לספק במיקור חוץ)?	כן
60	ב2	2.3	התמורה לתכנון הסקר	בטבלה המופיעה בסעיף מוגדרים שני סוגים של סקרים בלבד – סקר קטן וסקר גדול. נבקש לשקול הוספת הגדרה לסקר בינוני, אשר יאפשר גמישות תמחורית והתאמה מיטבית להיקפי עבודה שונים. בנוסף, נבקש להוסיף לכל רמה של סקר (קטן, בינוני, גדול) הגדרה ברורה של מספר השאלות המקסימלי בסקר, לצורך הבהרה והגדרת היקף העבודה הנדרשת בשעות אפיון ותכנון.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז
61	ב2	3.2	התמורה לתפעול הסקר	בהתאם לאופן הצגת התמחור בסעיף 3, נקבע מחיר ייחודי לכל שיחה לפי שאלה. נבקש להבהיר כי מודל זה אינו תואם את אופן התמחור המקובל בסקרים טלפוניים, מאחר והעלות בפועל כוללת גם זמני המתנה, חייגות חוזרות וזמן תפעול שאינו תלוי ישירות במספר השאלות. בפועל, עלות סקר קצר (לדוגמה, שאלה אחת) עשויה להיות גבוהה יותר פר שאלה מאשר סקר ארוך, בשל רכיבי עלות קבועים. לפיכך, נבקש לשקול לאמץ מודל תמחור חלופי הכולל מדרגות מחיר בהתאם לאורך הסקר ולגודל המדגם, לדוגמה: עלות לסקר בן עד 10 שאלות עבור 100, 200, 300, 400 משיבים וכן הלאה; עלות לסקר בן 10-15 שאלות; עלות לסקר בן 15-20 שאלות וכדומה. מודל זה ישקף בצורה מדויקת יותר את מבנה העלויות בסקרים טלפוניים.	הבקשה נדחית, אין שינוי במסמכי המכרז
62	ב2	4.2.1	תשלום נוסף	נבקש הבהרה מפרטת ככל הניתן: מהו ההבדל לראייתכם בין "מנתח סקרים" לבין "מנתח תוצאות סקרים"?	ראו עדכון בטבלת בעלי המקצוע בסעיף 4.2 לנספח ב2 - התמורה
63	ב2	5	הוראות בעניין הצמדה	נבקש לקבל הבהרות והקלות בנוגע לתנאי ההצמדה המפורטים במכרז, כמפורט להלן: 1. נבקש להבהיר האם עדכון המדד הקובע יתבצע רק אחת לשנה או גם במקרה של שינוי מהותי במדד במהלך תקופת ההתקשרות (למשל, שינוי חצי שנתי או רבעוני). 2. נבקש להבהיר האם במקרה של עדכון המדד, ההצמדה תחול גם רטרואקטיבית על	1. עדכון המדד הוא חודשי - ראו סעיף 5.2.2.3 לנספח ב2 - התמורה 2. לא יחול חישוב הצמדה רטרואקטיבי 3. הבקשה נדחית 4. הבקשה נדחית, התשלומים לשירותים נוספים שיבוצעו על בסיס שעות עבודה יוצמדו למדד 5. יבוצע באופן אוטומטי

מס"ד	מספר החלק	מס' הסעיף	נושא הסעיף	פירוט השאלה	תשובת ועדת המרכזים
				תשלומים שבוצעו לפני מועד העדכון או רק ממועד העדכון ואילך. 3. נבקש לשקול לקבוע מנגנון הצמדה מינימלי (לדוגמה 2% לשנה), כך שגם במקרה של מדד יציב או ירידה במדד, יישמר ערך ההתקשרות. 4. נבקש להבהיר כי תוספות עבודה שאושרו במהלך תקופת ההתקשרות (למשל, הרחבת היקף הדגימה או הוספת סקרים) יתווספו למחיר ההתקשרות כשהן מוצמדות למדד המעודכן במועד אישור התוספת. 5. נבקש להבהיר האם חישוב הפרשי ההצמדה יתבצע באופן יזום על ידי המזמין או שעל הספק להגיש דרישה יזומה לביצוע העדכון.	
64	ב2	5.2.2.3		נבקש הבהרה האם ההצמדה תחושב החל מהחשבונית הראשונה?	כן
65	ב2	6	פיצויים מוסכמים	נבקש להבהיר ולהתאים את מנגנון הפיצויים המוסכמים כך שיביא בחשבון את המורכבות והאחריות המשותפת לביצוע הסקרים, כמפורט להלן: 1. נבקש להבהיר כי פיצוי מוסכם לא ייגבה בגין עיכוב הנובע מאיחור או כשל מצד החטיבה בהעברת נתונים, אישורים או תכנים הנדרשים לשם ביצוע הסקר. 2. נבקש להפחית את גובה הפיצוי הקבוע בגין אי עמידה בלוחות הזמנים או אי הפעלת הסקר, שכן מדובר בפיצוי גבוה ולא מידתי ביחס לעלות השירותים. מוצע להעמיד את הפיצוי על סך של 200 ₪ ליום עיכוב לכל היותר. 3. נבקש להבהיר כי במקרים של תקלה טכנית שאינה תלויה בספק (למשל, תקלה במערכת הנמ"ר או במערכות החטיבה) לא ייגבה פיצוי מוסכם. 4. נבקש להבהיר כי הפיצוי יוטל רק לאחר מתן התראה מוקדמת לספק ואי תיקון הליקוי תוך פרק זמן סביר, ולא באופן אוטומטי. 5. נבקש לבטל את הדרישה לפיצוי במקרה של עיכוב בתשלום מצד החטיבה, כמפורט בסעיף 6.3, שכן הדבר גורם לאי סימטריה בהתקשרות ואינו מקובל בהסכמים מהסוג הזה.	1. ראו סעיף 6.3 לנספח ב2 - התמורה 2. ראו עדכון בפיצוי במקרה של עיכוב 3. ראו תשובה לסעיף 1 בשאלה 4. ראו סעיף 12.4 להסכם (חלק ב למכרז) 5. הבקשה נדחת
66	ב5	4.1.2	דרישות טכנולוגיות נוספות	בסעיף זה מופיעה האפשרות לצורך ב ISO 27799 למקרה של מידע רפואי. מכיוון שמצוין במכרז שכל המידע יועבר ממערכת נמ"ר למערכת הסקרים באופן מותמם, האם זה הכרח שאכן יהיה תקן כזה או שניתן להסתפק בתקני ה ISO, ועמידה ב GDPR ויתר דרישות אבטחת המידע?	נדרשת עמידה בתקן 27799. ככל ואין לספק הזוכה את הסמכה במועד חתימת ההסכם - הוא יוכל להשלים את ההסמכה בתוך 6 חודשים מחתימת ההסכם.
67	ב5	4.1.5	דרישות טכנולוגיות נוספות	בסעיף זה מופיעה האפשרות לצורך ב PCI-DSS עבור מידע אודות כרטיסי אשראי. האם מתוכנן להיאסף מידע כזה במסגרת הפרויקט?	נכון להיום, אין כוונה לאסוף מידע מסוג זה, אולם מידע כזה עשוי להישמר במערכת בעתיד.
68	ג3	1		על פי דרישות המכרז (עמ' 45, סעיף 5; עמ' 50, סעיף 9.3), נדרש להפיק דשבורד, מצגות ודוחות ניתוח בתום הסקר. עם זאת, בהצעת המחיר לא מופיע סעיף תקציבי ייעודי עבור רכיבים אלה. נבקש להוסיף סעיף ייעודי לכך, מאחר ואין לראות ברכיבים אלו חלק מסעיפי 'הפעלת הסקר הדיגיטלי/טלפוני' (ייתכן מצב	הבקשה נדחת, אין שינוי במסמכי המכרז

מס"ד	מספר החלק	מס' הסעיף	נושא הסעיף	פירוט השאלה	תשובת וועדת המכרזים
				שבו לא יבוצעו כל הסקרים, דבר שישפיע בעקיפין על עלות הדוחות).	