



אל: המציעים

**הנדון: תשובות לשאלות מציעים במכרז מס' ת (19) 2023**  
**למערכת תוכנה לניהול וביצוע סקרים**

1. רצ"ב תשובות המוסד לביטוח לאומי (להלן – "הביטוח הלאומי") לשאלות שהתקבלו עד לתאריך 27/12/2023, לפי סדר הסעיפים והנספחים במכרז.
2. הבהרות הביטוח הלאומי להלן מהוות חלק בלתי נפרד מתנאי והוראות המכרז וההסכם בין הצדדים. הבהרות מחייבות את המציעים וגוברות על הנוסח המובא במכרז במקרה של סתירה ו/או אי התאמה.
3. יש לצרף להצעה **כנספח 0.3.6** תדפיס של תשובות הביטוח הלאומי, חתום על ידי מורשי החתימה של המציע.

בברכה,

הביטוח הלאומי



מס'	רכיב	מס' דף	סעיף במכרז	פרוט השאלה	תשובה
(1)		כללי		נבקש לקבל את מסמכי המכרז כקובץ word פתוח. קשה מאוד לנווט ולחפש בקובץ ששרקתם ונבקש לקבל גם פורמט שניתן לערוך בו חיפוש, להעתיק טקסט ולסמן טקסט (דהיינו פורמט PDF לא סרוק או פורמט word).	על פי הנחיות אגף המכרזים לא ניתן להעביר למציעים את מסמכי המכרז בפורמט Word או PDF לא סרוק.
(2)		9	0.1.11.1	מודול ניהול וביצוע סקרים טלפוניים (CATI) מוגדר כתכולה מנדטורית אך הוא לא חלק מהמוצר שבכוונתנו להציע וגם כרגע אין ביכולתנו להציע מוצר כזה תומך בעברית אינטגרטיבי.  האם ניתן להגדיר תנאי זה כאופציונלי ולא תנאי סף?	אין שינוי במסמכי המכרז.  מודול CATI לביצוע סקרים טלפוניים נדרש כתנאי סף מנדטורי במכרז, לרבות תמיכה בעברית ושפות נוספות ואינטגרציה עם כל רכיבי המערכת המוצעת, בהתאם לדרישות המפרט הטכני בנספח 2 במכרז.  מודול סקרי CATI יכול לפעול בענן ו/או בתצורת On-Premise, בעדיפות למערכת אינטגרטיבית הפועלת בענן.  מודול CATI המוצע צריך להתממשק למערכת קונטקט סנטר ומרכזיית AVAYA IP, הפועלת במוקדי השירות הטלפוני של הבטוח הלאומי, באמצעות



<p>ממשק CTI, סופטפונים, חייגן אוטומטי ורישיונות תוכנה, שהבטוח הלאומי יעמיד על חשבונו לצורך יישום ואינטגרציה של מודול CATI במוקד הסקרים, על פי דרישות הביטוח הלאומי במכרז זה.</p> <p>מובהר בזאת, כי במקרה שמודול CATI המוצע פועל בתצורת On-Premise, הזוכה יהיה אחראי לאינטגרציה מלאה עם כל יתר רכיבי מערכת הסקרים הפועלים בענן, לרבות בסיס נתונים אינטגרטיבי אחד, כחלק בלתי נפרד מתכולת העבודה והמחיר המוצע לתכנון והקמת המערכת בביטוח הלאומי, כאמור בסעיף 0.7.11 ובסעיף 4.2 על כל סעיפיהם במכרז. כמו כן, ראה תשובה לשאלה 20 להלן.</p>					
<p>לסעיף 0.1.11 במכרז יתווסף סעיף חדש שמספרו 0.1.11.10 בנוסח הבא: "המערכת המוצעת צריכה לכלול ממשק תוכנה לשליפה דינמית וגמישה של נתוני סקרים (מטה - דאטה של שאלונים ומענים לסקרים טלפוניים ודיגיטליים מכל הסוגים), מבסיס הנתונים של המערכת, באמצעות פיתוח קוד בשפת SQL ו/או</p>	<p>הבהרת עורך המכרז – סעיף חדש ממשק לשליפת נתוני מטה-דאטה באמצעות פיתוח קוד (שפת SQL)</p>	<p>0.1.11.10</p>	<p>9</p>		<p>(3</p>



<p>שפות אחרות, שיבוצע על ידי עובדי הביטוח הלאומי, בעלי הרשאה מתאימה". ראה גם שאלה 19 להלן.</p>					
<p>אין שינוי במסמכי המכרז. המציע רשאי להציע קבלני משנה ישראלים בלבד, שרשומים ופועלים בישראל, כאמור בסעיפים 0.1.15, 0.2.17, 0.7.13.2, 0.10.1 במכרז.</p>	<p>על מנת לבצע פיתוחים במוצר ייתכן ויצרן המערכת (חברה רשומה בחו"ל) תצטרך להיות קבלן משנה של המציע לביצוע הפיתוח. נבקש לאפשר עבודה עם קבלן משנה מחו"ל.</p>	0.1.15	12		(4)
<p>אין שינוי במסמכי המכרז. על המציע לפרט לפחות שלושה לקוחות שונים בישראל, שהמציע בעצמו סיפק להם את מערכת הסקרים המוצעת, לרבות שירותי יישום, הטמעה והדרכה, כאמור בגוף הסעיף. הלקוחות האמורים יכולים להיות חברות ישראליות ו/או סניפים ישראלים של חברות גלובליות. הביטוח הלאומי לא יתחשב בפרויקטים שבוצעו בחו"ל ו/או פרויקטים שלא בוצעו על ידי המציע.</p>	<p>חלק מלקוחותינו בישראל הינן חברות גלובליות שרשומות בחו"ל. נבקש לוודא כי ניתן להכלילן בסעיף זה.</p>	0.6.2 נספח 0.6.2	31		(5)



מכרז מס' ת (19) 2023 למערכת תוכנה לניהול וביצוע סקרים

<p>סעיף 0.6.3.1 ונספח 0.6.3 ישונו כדלקמן: במקום "ותק של לפחות חמש שנים" ייכתב "ותק של לפחות ארבע שנים". אין שינויים נוספים.</p>	<p>נבקש לשנות את הוותק המינימלי הנדרש מהמציע לארבע שנים.</p>	<p>0.6.3.1 נספח 0.6.3</p>	<p>32 107</p>		<p>(6)</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז. מנהל הפרויקט המוצע חייב להיות בעל ניסיון מוכח בניהול של לפחות 2 פרויקטים בישראל ליישום והטמעת המערכת המוצעת בשנים 2019-2023.</p>	<p>למנהל הפרוייקט המיועד ניסיון רב בביצוע פרויקטים בארגונים גלובליים מורכבים. נבקש למחוק את המילה "בישראל".</p>	<p>0.6.3.3</p>	<p>32</p>		<p>(7)</p>
<p>מקובל. ראה גם סעיף 0.7.6.6 במכרז.</p>	<p>מדובר בפתרון מדף בענן SaaS והפיתוחים על המוצר ישמשו את כלל משתמשי הפתרון</p>	<p>0.7.6.4</p>	<p>43</p>		<p>(8)</p>
<p>1. על המציע לפרט מחיר שימוש שנתי במוצר תוכנה לניתוח טקסטואלי (כגון מלינגו) בשפה העברית ובשפה הערבית וכאופציה גם בשפה הרוסית, ככל שנתמך במוצר התוכנה המוצע. הרישוי יתייחס לשנה אחת בתצורת ענן. 2. מערכת מלינגו הקיימת בביטוח הלאומי אינה בשימוש ולא נמצאת במסגרת הסכם תחזוקה</p>	<p>1. לא ברור כיצד לתמחר את השימוש במלינגו: האם מעבר ליצירת המימשק מהמערכת למלינגו יש עלויות נוספות או שהשימוש במלינגו כבר משולם ע"י בט"ל והעלות היחידה מבחינתנו היא המימשק למלינגו.</p>	<p>0.7.9.1.8 0.13.6 (B) 5.0.4</p>	<p>45 61 91</p>		<p>(9)</p>



<p>תקף ולפיכך אין להתבסס עליה לצורך הגשת הצעות למכרז.</p> <p>3. יש לתמחר מוצר תוכנה לניתוח טקסטואלי הכולל תמיכה בעברית וגם בערבית.</p>	<p>2. האם מלינגו כפי שמותקנת בביטוח הלאומי תומכת בניתוח טקסט גם בעברית וגם בערבית?</p> <p>3. האם צריך לתמחר את האופציה לניתוח בערבית?</p>				
<p>להלן המידע המבוקש:</p> <p>1. כיום מתקבלים כ-90,000 מענים לסקרים טלפוניים בכל שנה. הכמות צפויה לגדול בעשרות אחוזים ולהגיע בתוך מספר שנים לכ-200,000 ללא התחייבות של הביטוח הלאומי להיקפים כל שהם. הביטוח הלאומי מפעיל כ- 20-30 סוגי סקרים.</p> <p>2. כיום הביטוח הלאומי מפעיל כ-10,000 סקרים דיגיטליים בקישור SMS שנשלח למבוטחים. כוונת הביטוח הלאומי להגדיל בצורה משמעותית היקפי הסקרים הדיגיטליים בקישור SMS, דוא"ל ועוד, לסדרי גודל של מאות אלפים בשנה. התכנון בין היתר הוא לסקור שביעות רצון של מבוטחים שמקבלים שירות בסניפי הביטוח הלאומי, בוועדות רפואיות, במוקדי השירות</p>	<p>לצורך התמחור שאנו עושים עלינו להבין:</p> <p>1. מהי כמות המענים המתקבלת היום בשנה (בכל הערוצים) ומהי הכמות השנתית הצפויה?</p> <p>2. סקרים במסע הלקוח הדיגיטלי - איזה סקרים תרצו להכניס לאתר? האם היום קיימים סקרים באתר? כמה מענים אתם צופים שיתקבלו? – אנא פרטו</p> <p>3. מהי כמות ה- pageviews באתר?</p> <p>4. כמה עובדים יש במוסד לביטוח לאומי?</p>	0.7.9.3	46		(10)



<p>הטלפוני, קמפיינים למיצוי זכויות ועוד וגם ובקרב קבוצות סגורות (עובדי הביטוח הלאומי וקבוצות מבוטחים).</p> <p>3. לא קיים בשלב זה.</p> <p>4. מעל 4.000 עובדים.</p>					
<p>מובהר בזאת כדלקמן:</p> <p>א. התשלום עבור עבודות במחיר קבוע בהיקף של עד 100 שעות עבודה יבוצע לאחר סיום העבודה, כאמור בסעיף 0.7.12.8.</p> <p>ב. התשלום עבור עבודות במחיר קבוע בהיקף שעולה על 100 שעות יבוצע בהתאם לאבני דרך לתשלום שהביטוח הלאומי יקבע, בהתאם לסוג והיקף העבודה ובתיאום עם הזוכה.</p> <p>ג. התשלום עבור עבודות לפי ביצוע שעות בפועל כאמור בסעיף 0.7.12.9 ללא שינוי.</p> <p>ד. התשלום עבור העבודה לתכנון והקמת המערכת, כאמור בסעיף 0.7.11 ובסעיף 4.2, לרבות פיתוחים משלימים (פרויקט ההקמה)</p>	<p>בעבודה במחיר קבוע נבקש לקבוע תשלום 50% מראש בקבלת ההזמנה ו 50% בסיום העבודה.</p>	<p>0.7.12.8</p>	<p>49</p>		<p>(11)</p>



יבוצע במחיר סופי וקבוע, בהתאם לאבני הדרך לתשלום כאמור בסעיף 5.1.6 בפרק העלויות.					
אין שינוי במסמכי המכרז. ביישום המכרז ניתן להעסיק עובדים ישראליים בלבד בעלי תעודת זהות ישראלית.	לחברתנו עובדים הנמצאים במקומות שונים בעולם בעלי התמחות בפיתוח ויישום המוצר. אלו עובדים שמפתחים ב-back office ואין להם קשר ישיר עם הלקוח (הקשר הישיר עם בטוח לאומי יתבצע רק ע"י עובדים ישראלים). לכן נבקש להוריד מגבלה של עובד ישראלי בלבד.	0.7.13.2	50		(12)
מקובל, בכפוף לאמור בסעיף 10 ג' להסכם ההתקשרות בנספח 0.7.3.	במקרה של ביטול / הקפאה ביטוח לאומי ישלם לספק את החלק היחסי בשימוש המערכת ועבור כל שעות העבודה שבוצעו עד להפסקה / הקפאה.	0.8.1	54		(13)





<p>למכרז יתווסף סעיף חדש שמספרו 0.8.6.3 כדלקמן: "כאמור בסעיף 0.1.7 וסעיפים נוספים במכרז : 0.1.12.1, 1.0.5, 4.3.1, נספח 2 פרק 2 (דרישות טכנולוגיות, תשתיות מחשוב וענן) סעיפים 1,4, <b>המערכת הנדרשת יכולה לפעול גם מעל <u>תשתית הענן</u> <u>הממשלתי נימבוס</u>.</b> הביטוח הלאומי שומר לעצמו את הזכות להפעיל או להעביר את מערכת הסקרים המוצעת לענן הממשלתי נימבוס, בעיתוי שהביטוח הלאומי יקבע, ככל שהמערכת המוצעת נכללת או תיכלל ברשימת שירותי צד ג' המאושרים לרכישה בשוק הדיגיטלי בנימבוס, בהתאם למחירים ולתנאים על פי הוראת תכ"מ 16.2.2.2 או הוראה אחרת שתחליף אותה, לפי שיקול דעתו הבלעדי של הבטוח הלאומי. במקרה שהביטוח הלאומי יחליט על העברת המערכת לענן נימבוס, הביטוח הלאומי ימשיך לרכוש שירותי יישום והטמעה ותמיכה טכנית (בנק שעות) על פי מכרז זה."</p>	<p>הבהרת עורך המכרז – סעיף חדש הפעלת המערכת כשירות SaaS על תשתית הענן הממשלתי נימבוס</p>	<p>0.8.6.3</p>	<p>56</p>		<p>(14)</p>
--	--	----------------	-----------	--	-------------



<p>המערכת הקיימת כוללת עשרות סוגי סקרים, רובם סקרים טלפוניים, בהיקף מוערך של מאות אלפי סקרים, החל משנת 2011-2012.</p> <p>הבטוח הלאומי יקבע בשלב האפיון המפורט אילו סקרים (שאלונים ומענים) נדרש להסב מהמערכת הישנה לחדשה.</p> <p>כיום הבטוח הלאומי משתמש בכ 20-30 סוגי סקרים.</p>	<p>כמה סוגי סקרים ומהי כמות המענים בכל סוג שיש להסב מהמערכת הקיימת למערכת החדשה?</p>	<p>1.0.7 4.2.2.11</p>	<p>69 76</p>		<p>(15)</p>
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p> <p>על הספק הזוכה לעמוד בתנאי השירות המוגדרים בסעיף 4.7 על כל סעיפיו לכל אורך תקופת ההתקשרות.</p> <p>הבטוח הלאומי יפעיל את סעיף הפיצויים המוסכמים במקרים מוצדקים ולאחר שניתנה התראה לספק ואורכה לתקן את הטעוון תיקון, בהתאם ללו"ז שבטוח לאומי יקבע.</p>	<p>בבקשה להוריד את סעיף הפיצויים על מנת לא להסיט את העשייה מטיפול בקריאות לעשייה שעיקרה מדידת זמנים והתחשבנויות, במיוחד שלביטוח לאומי יש מנגנונים אחרים, כמו: ערבות ונספח 1.3 הפרת הסכם ועוד.</p>	<p>4.7.7</p>	<p>87</p>		<p>(16)</p>
<p>1. אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>1. תעריף מומחה יישום / פיתוח 280 ש"ח לש"ע.</p>	<p>5.0.6</p>	<p>91</p>		<p>(17)</p>



מכרז מס' ת (19) 2023 למערכת תוכנה לניהול וביצוע סקרים

<p>2. אין שינוי במסמכי המכרז. ראה סעיפים 0.1.26, 0.7.12.10, 5.0.1.5, 5.0.6.3 במכרז.</p>	<p>2. נבקש להוסיף: עבור ביקורים באתר ביטוח לאומי, יתווספו שעתיים נסיעה (שעה לכל צד)</p>				
<p>אין שינוי במסמכי המכרז.</p>	<p>נבקש לשנות את אחוזי התשלום עבור אבני דרך לתשלום בפרויקט הקמת המערכת באופן הבא: אבן דרך ראשונה – 40% אבן דרך שניה – 40% אבן דרך שלישית – 20%</p>	<p>5.1.6</p>	<p>95</p>		<p>(18)</p>
<p>סעיף 17 בפרק 1 (דרישות כלליות ופונקציונליות) במפרט הטכני יוחלף בנוסח הבא: "המערכת המוצעת צריכה לכלול ממשק תוכנה לשליפה דינמית וגמישה של נתוני סקרים (מטה-דאטה של שאלונים ומענים לסקרים טלפוניים ודיגיטליים מכל הסוגים), מבסיס הנתונים של המערכת, באמצעות פיתוח קוד בשפת SQL ו/או שפות אחרות, שיבוצע על ידי עובדי הביטוח הלאומי, בעלי הרשאה מתאימה". סיווג הדרישה S.</p>	<p>הבהרת עורך המכרז - ממשק לשליפת נתוני מטה דאטה ממערכת הסקרים (שפת SQL)</p>	<p>פרק 1 ס"ק 17</p>	<p>155</p>	<p>נספח 2 – מפרט טכני</p>	<p>(19)</p>



<p>הבטוח הלאומי מתכנן להפעיל את מוקד הסקרים הטלפוני כמוקד לוגי נוסף של מערכת קונטקט סנטר מבית AVAYA, הפועלת בביטוח הלאומי ומשרתת את כל מוקדי השירות הטלפוני של הבטוח הלאומי.</p> <p>מוקד הסקרים יפעל בתצורה של ניהול קמפיינים וייזום שיחות.</p> <p>הבטוח הלאומי ישא בכל העלויות הנדרשות בצד של המרכזיה ומערכת AVAYA לצורך התחברות למודול CATI של מערכת הסקרים ותמיכה במוקד הסקרים, לרבות: אספקת רישיונות תוכנה, מערכת CTI, חייגן אוטומטי, סופטפונים, ממשקים וסיוע במימוש ובאינטגרציה בצד של AVAYA.</p> <p>הזוכה יהיה אחראי ליישום הממשק והאינטגרציה בין מודול CATI במערכת המוצעת למרכזית AVAYA IP, באמצעות ממשק CTI של המרכזיה (שהבטוח הלאומי יעמיד על חשבונו) ולממש אינטגרציה אוטומטית, בהתאם לדרישות מינהל המחקר, כך שתהליכי ניהול וביצוע השיחות יתבצעו בצורה אוטומטית, ידידותית ואינטגרטיבית, תוך שימוש בחייגן אוטומטי, סופטפונים וקבלת חיוויים בתוכנה על סטטוס השיחות (תפוס,</p>	<p>הבהרת עורך המכרז - אופן מימוש מודול סקרים טלפוניים</p>	<p>פרק 4 – סקרים טלפוניים</p>	<p>164-165</p>	<p>נספח 2 – מפרט טכני</p>	<p>(20)</p>
--	---	-------------------------------	----------------	---------------------------	-------------



<p>חיוג שגוי וכדו'. פרטי הנסקרים (שם, טלפון, ת.ז. ופרטים נוספים) הנדרשים לביצוע הסקרים יועברו בצורה אוטומטית ממערכות המידע של הבטוח הלאומי, באמצעות ממשק תוכנה ידידותי ולא יוזנו באופן ידני.</p> <p>התשלום לספק עבור העבודה הנדרשת לחיבור מודול CATI של מערכת הסקרים למרכזיה ויישום אינטגרציה אוטומטית כאמור לעיל יהיה כלול במחיר המוצע לתכנון והקמת המערכת, בהצעת המחיר סעיף 5 במחירון, בעמוד 185.</p>					
<p>ראה תשובה לשאלה 20 לעיל.</p>	<p>סקרים טלפוניים – לצורך ביצוע ההתקשרות ללקוח (דהיינו החיוג ללקוח וקבלת הלקוח על הקו) האם נדרשת התממשקות למערכת הטלפוניה בבט"ל ואם כן, מהי המערכת? האם המערכת הזו יכולה לספק אינדיקציות על טלפון שגוי, תפוס וכד'?</p>	<p>סעיף 4</p>	<p>164</p>	<p>נספח 2 – מפרט טכני</p>	<p>(21)</p>