



ירושלים, ד' אדר ב תשע"ט
11 מרץ 2019

הבהרה: פרוטוקול ועדת מכרזים אינו מהווה התקשרות או התחייבות להתקשרות כלפי מאן דהוא. התקשרות תיעשה אך ורק על ידי הוצאת הזמנה ו/או הסכם חתומים על ידי מורשי החתימה המוסמכים לחייב את המדינה.

פרוטוקול ועדת מכרזים מיום 3.2.2019
פרוטוקול מס' 19/19

נוכחים: מר עופר אופן, סגן המנהל הכללי, יו"ר
מר ירון שטיינברג, סגן חשב משרד רוה"מ והמשרד לשוויון חברתי, חבר
מר יגאל פחימה, מרכז נכסים ולוגיסטיקה, חבר
עו"ד נחמה גלבר צור, עוזרת ראשית ליועץ במשפטי, חברה
גב' קרינה קליגר, ראש אגף תקציבים, חברה
מר אלבי מלכה, מנהל אגף מערכות מידע המשרד, משקיף
גב' נועה בלכר אורנשטיין, ראש תחום קשרים בינלאומיים, משקיפה
גב' נחמה הירשמון, סטודנטית וועדת מכרזים, משקיפה

על סדר היום: התקשרות בנושא שירות הנפקה עיטוף ומשלוח של תעודות אזרח ותיק:

1. הסרת רכיב מוקד פניות הציבור מהשירותים
2. מימוש זכות ברירה רביעית

מצ"ב בקשתה של גב' נועה בלכר אורנשטיין, רת"ח קשרים בינלאומיים האמונה על ההתקשרות.

רקע

בהתאם לחוק האזרחים הוותיקים, התשי"ן – 1989 המשרד מחויב להנפיק תעודות אזרח ותיק לכל מי שהגיע לגיל פרישה, כמשמעותו בחוק גיל פרישה, תשס"ד-2004.

הכלל זמ
הכלל מוקד
שירות סלסוני
הקשר לתעודת
הסרת רכיב

המשרד פרסם מכרז פומבי מס' 2/14 לביצוע שירותי הנפקה, עיטוף ומשלוח של תעודות אזרח ותיק שבעקבותיו התקשר המשרד בהסכם מיום 02.06.2015 עם חברת פולימיל בע"מ. תקופת ההתקשרות נקבעה לשנה עם אופציה למשרד להארכת ההתקשרות בתקופות נוספות בנות עד שנה כל אחת ולא יותר מ-48 חודשים במצטבר. בהסכם עם הזוכה נקבע כי גובה התמורה הכוללת לשנה לא יעלה על 930,952.96 ₪, בהתאם להסדרי ההצמדה הקבועים בהסכם וכי למשרד נתונה האופציה להגדיל את סכום התמורה המירבי בסכום זהה נוסף. עד כה מימש המשרד את זכות הברירה כך שהסכם ההתקשרות הוארך שלוש פעמים בשנה אחת בכל פעם [ר' פרוטוקול 24/16, 30/17, 29/18].

כמו כן, במסגרת הארכה השנייה, נקבע כי השירותים הניתנים במסגרת ההסכם יורחבו ללא עלות כספית, כך שהצדדים יהיו רשאים להסכים על שינויים ושיפורים ביחס לשירותים הקבועים בהסכם המקורי ועד לסכום של 80,000 ₪ על חשבון סכום התמורה המירבי השנתי, וזאת לפי העקרונות שנקבעו בפרוטוקול 30/17. בהמשך, במסגרת הארכה השלישית, נקבע כי השינויים והשיפורים יתקבעו בהסכם ההתקשרות כחלק מהפעילות השוטפת, וכן ימשיכו לעמוד 80,000 ₪ לצורך שינויים ושיפורים, בהתאם לעקרונות שנקבעו. כן הובהר כי אין בכך בכדי לשנות את המסגרת התקציבית [פרוטוקול מס' 29/18].

ביום 21.1.2019 התכנסה ועדת מכרזים והוחלט לממש את זכות הברירה שנקבעה למשרד בדבר הגדלת סכום התמורה המירבי בסכום זהה נוסף, וזאת בהתאם לקבוע בפרוטוקול 7/19. כמו כן, במסגרת הדיונים, רת"ח קשרים בינ"ל התייחסה לחוסר שביעות הרצון של המשרד ביחס להפעלת רכיב מוקד פניות הציבור המופעל על ידי פולימיל בקשר לתעודות אזרח ותיק, וזאת, בין היתר, נוכח תלונות רבות שהתקבלו מאזרחים ותיקים באשר לאי זמינותו של המוקד. רת"ח קשרים

בינלאומיים ציינה כי ביום 31.10.2018 נערכה פגישה עם נציגי פולימיל, והמשרד העלה את חוסר שביעות הרצון, בין היתר, באשר לכך שפולימיל אינה עומדת בזמני ההמתנה הקבועים בהסכם ההתקשרות ואינה מפעילה מוקד שיחות יוצאות לשם סיום טיפול בפניות. במסגרת הפגישה נמסר כי המשרד שוקל להוציא את רכיב המוקד מידי חברת פולימיל.

עתה, נוכח האמור, מבוקש כי הוועדה תאשר להסיר את רכיב המוקד מהשירות של פולימיל וכן תאשר מימוש אופציה להמשך התקשרות לשנה אחת.

דיון

הסרת רכיב מוקד פניות הציבור מחברת פולימיל

הוועדה דנה בהליכים שנעשו למול חברת פולימיל על מנת להסב את תשומת לבו לחוסר שביעות הרצון של המשרד בכדי שהחברה תשנה את התנהלותה ביחס להפעלת המוקד. רת"ח קשרים בינלאומיים מוסרת כי ערכה מעקב מדגמי אחר אי המענה של המוקד וכי מהבדיקה עולה שמאז הישיבה באוקטובר עד התכנסות הוועדה לא השתפר השירות ולא ניתן מענה הולם לפניות טלפונית כמפורט בנספח א'.

רת"ח קשרים בינ"ל מוסרת כי עלות רכיב מוקד פניות הציבור עומד על 9,504 ₪ לחודש בתוספת מע"מ.

רת"ח קשרים בינלאומיים מוסרת כי נכון להיום מתגבשת תכנית להעברת שירותי המוקד לידי חברת בזק אונליין בע"מ, במסגרת הרחבת הסכם התקשרות קיים עמה, בו היא מפעילה את המוקד לפניות אזרחים ותיקים - 8840*, וכי הדברים נידונו במקביל בוועדת המכרזים (פרוטוקול 13/19) וכי העברת המוקד כפופה לקבלת כלל האישורים הנדרשים בהתאם לתקנות חובת המכרזים.

העוזרת ליועץ המשפטי מציינת כי הזכות להסרת הרכיב קבועה בהסכם ההתקשרות עם חברת פולימיל.

לאחר הישיבה, סמנכ"ל המשרד מוסר כי שוחח עם נציגי חברת פולימיל וכי הוסכם כי נוכח אי שביעות רצון המשרד מהשירות שניתן במסגרת המוקד, הפעלת המוקד לא תעשה על ידי פולימיל, וכי המשרד ימסור לפולימיל מועד מדויק להעברת רכיב שירות זה מידיה.

נוכח האמור, הוועדה מאשרת הסרת רכיב מוקד פניות הציבור, בכפוף לכך שימצא פתרון הולם לפניות הציבור בקשר לתעודת אזרח ותיק, בין אם במסגרת ההתקשרות עם חברת בזק אונליין, ובין אם במסגרת אחרת שתאושר ע"י ועדת המכרזים.

מימוש זכות הברירה הרביעית הקבועה בהסכם לשנה נוספת עם חברת פולימיל

כאמור לעיל, למשרד ארבע זכויות ברירה להארכת ההתקשרות, כאשר עד כה מומשו שלושת זכויות הברירה הנתונות למשרד, ועתה מבוקש לעשות שימוש בזכות הברירה האחרונה להארכת ההתקשרות במסגרת התקשרות זו, כך שההתקשרות תחל מיום 2.6.2019 ועד ליום 1.6.2020. עלות ההתקשרות לא תעלה על 930,952.96 ₪, בכפוף למדד המחירים לצרכן הקבוע בהסכם ההתקשרות.

רת"ח קשרים בינלאומיים מציינת שעל אף שההתקשרות ביחס לשנה זו אינה כוללת את רכיב המוקד (בסך 114,048 ₪ כולל מע"מ לשנה), מבוקש כי לא תהא הפחתה בגין הסרת רכיב, וזאת מאחר שניכר כי קיימת עלייה מתמדת במספר ההנפקות: הן מאחר שישנה עלייה בזכאי הגיל, והן מאחר שיש עליה בבקשות להנפקה מחודשת של כרטיסי האזרח הוותיק בשל שלל סיבות כגון הנפקה עם תמונה, איבוד כרטיס וכיוצא"ב. כך למשל בחודשים יוני-דצמ' 2017, הונפקו 15,188 תעודות אזרח ותיק כפניות ציבור, לעומת 56,210 שהונפקו בתקופה המקבילה בשנת 2018.

רת"ח קשרים בינ"ל מוסרת כי נכון לעתה הסכום שהתווסף מהסרת רכיב פניות הציבור עונה על העלייה בהנפקת הכרטיסים לתקופת ההתקשרות המוארכת. יחד עם זאת, ככל שיעלה צורך, היא תפנה לוועדה לשם מימוש האופציה להגדיל את סכום התמורה המירבי בסכום זהה נוסף.

המשדד לשחיין חברתי
וועדת מכרזים/חזיונות/ענ"א

רת"ח קשרים בינלאומיים מציינת כי לבד מאופן הפעלת מוקד פניות הציבור על ידי פולימיל, היא שבעת רצון מהספק, וממליצה על המשך ההתקשרות עמו. כמו כן, רת"ח קשרים בינלאומיים מציינת שוב כי המשרד עומד בפני קמפיין מעבר לפס מגנטי העתיד לחפוף למועד סיום תקופת הארכת ההתקשרות השלישית, וכי יש צורך לשמור על המשך התקשרות רציף וקבוע.


העוזרת ליועץ המשפטי מבקשת לדעת מהם השינויים והשיפורים שנעשו במסגרת תקציב שינויים ושיפורים שאושר כמפורט לעיל. רת"ח קשרים בינ"ל משיבה כי בשנה האחרונה טרם נעשה שימוש בתקציב המיועד לשיפורים ושינויים, הואיל והמשרד פעל במקביל על מנת לשפר את השירות באמצעות הוספת טופס דיגיטאלי לבקשת תעודת אזרח ותיק באתר המשרד. מנהל אגף מערכות מידע מוסיף כי בשנת ההתקשרות הנוכחית צפויים שיפורים במערכת העברת המידע ולכן יש צורך לשמר את האפשרות אשר הייתה קבועה בשתי האופציות האחרונות.


העוזרת ליועץ המשפטי מציינת כי בפרוטוקול 29/18 נדונה בעיית הדואר החוזר וכי היה על הגורם המקצועי להעביר לוועדה פתרונות אפשריים לצמצום בעיית הדואר החוזר יחד עם נתונים מפורטים אודות הבעיה, ומבקשת לקבל עדכון לגבי האמור. רת"ח קשרים בינלאומיים משיבה כי מבדיקה מול משרדי ממשלה אחרים עולה כי בעיית דואר חוזר בעת שימוש בשירותי דואר ישראל הינה משותפת לכלל משרדי הממשלה, כאשר אחוז הדואר החוזר במסגרת שליחת תעודת אזרח ותיק עומד כיום על 5% והוא נמוך באופן משמעותי ביחס למשרדי ממשלה אחרים בהם נעשה בירור (כגון משרד התחבורה, משרד הרווחה ועוד). יחד עם זאת, ככל שיהיה מכרז חדש, הדברים יבחנו באופן מעמיק יותר, בפרט ביחס לרשויות מקומיות של מגזרי המיעוטים, ויבחנו פתרונות הפצה נוספים.


החלט:


1. בהתאם לסעיף 8א(א)(11) לתקנות חובת המכרזים לאשר הסרת רכיב מוקד פניות הציבור, בכפוף לכך שימצא פתרון להפעלת המוקד באמצעות מפעיל אחר, כמפורט לעיל.
2. בהתאם לתקנה 3 לתקנות חובת המכרזים ובהתאם להנחיות הוועדה הקבועות לעיל, לאשר את מימוש האופציה הקבועה בהסכם ההתקשרות עם חברת פולימיל בע"מ להארכת תקופת ההתקשרות בשנה נוספת שתחל ביום 2.6.2019 ועד ליום 1.6.2020 בסכום של 930,952.36 ₪ כולל מע"מ, בהתאם להסדרי ההצמדה הקבועים בהסכם ההתקשרות.


תקנה תקציבית _____


נחמה גלבר-צור


ירון שטיינברג


עופר אופן


קרינה קליגר


יגאל פוזי

חתימת מגיש הבקשה ומנהל ההתקשרות


נועה בלכר אורנשטיין