

הבהרה : פרוטוקול ועדת המכרזים 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 24.4.2013  
פרוטוקול מס' 18/13

נוכחים : מר אהרון אזולאי, הננהל הכללי, יו"ר

רו"ח שי מילמן, סגן חשב המשרד, חבר

עו"ד סורל הרלב, היועמ"ש, חבר

גב' קרינה קליגר, ממונה תחום תקציבים, חברה (לא נכחה ומאשרת בחתימתה להלן החלטה זו)

גב' שרה זילברשטיין היפש, ראש תחום פניות ציבור, משקיפה

גב' עירית גוטמן, מרכזת בכירה פניות ציבור, משקיפה

מר שלומי קן דרור, מ"מ מרכזת ועדת מכרזים

מרכז פניות לציבור האזרחים הוותיקים – מימוש אופציה להגדלת סכום התמורה המקסימלי בהתקשרות  
עם חברת בזק אונליין בע"מ

מצ"ב הבקשה שהגישה גב' שרה זילברשטיין – היפש, ראש תחום פניות ציבור.

המשרד התקשר בהסכם מיום 15.10.2012 עם חברת בזק אונליין בע"מ (להלן: "בזק"), הזוכה במכרז פתוח מס' 2/12 להפעלת מרכז לפניות ציבור של המשרד לאזרחים ותיקים (להלן: "המרכז"). תקופת ההתקשרות נקבעה לשנתיים עם אופציות להאריך את ההתקשרות בתקופות של עד שלושים ושישה חודשים נוספים. היקף ההתקשרות עם בזק הוא בסך של עד 16 מלש"ח (לתקופה של שנתיים, לא כולל האופציות).

גב' זילברשטיין היפש מציינת בפני חברי הוועדה כי בזק החליפה את הספק הקודם שהפעיל את המרכז והחל מחודש דצמבר 2012, מפעילה בזק את המרכז, ובכלל זה ניתן מענה לפניות לגבי פרויקטים של המשרד שהושקו בקמפיין והם "פרויקט ההתנדבות" ומועדון צרכנות "ותיקים ונהנים".

בסיומה של שנת 2012 ולאחר ביצוע התחשבויות מול אגף תקציבים במשרד האוצר לא ניתן היה להקצות את התקציב הנדרש על סך 16 מלש"ח, ולכן תוקן ההסכם עם בזק כך שגובה התמורה המקסימאלי הכולל שישולם לבזק לא יעלה על סך של 4 מלש"ח כולל מע"מ, כאשר למשרד שמורה האופציה להגדיל את סכום התמורה המקסימאלי ל- 8 מלש"ח לשנה.

כן בוצע תיקון נוסף להסכם – המשרד יצא במסע פרסום באמצעי התקשורת השונים בקשר עם מועדון צרכנות "ותיקים ונהנים", על מנת לתמוך במסע הפירסום תוקן ההסכם עם בזק כך שהיא תטפל באופן זמני בפניות שעניינן מסירת מידע בקשר להרשמה למועדון לרבות ביצוע ההרשמה עצמה, וזאת בתעריף מופחת לעומת התעריפים הקבועים בהסכם. גב' היפש זילברשטיין מוסיפה כי מאז תחילת פעילותו של מועדון הצרכנות ומסע הפרסום מספר הפניות שהתקבלו במוקד עלה באופן משמעותי.

גב' זילברשטיין היפש מפרטת בבקשה את הפעילויות השוטפות של המרכז הכוללות, בין היתר, ביצוע בירור זכויות לאזרחים ותיקים הפונים למכרז; שליחת מכתבים לציבור האזרחים העומדים לפי גיל פרישה במסגרת ההכנה לפרישה; ביצוע שיחות יוזמות לאזרחים ותיקים הזכאים להנחה מחברת חשמל; וצמצום הפערים שנוצרו עקב החלפת הספקים המפעילים את המרכז.

עד כה התקבלו כ- 39,000 פניות ובנוסף נרשמו למועדון הצרכנות כ- 22,000 אזרחים ותיקים. החל מחודש דצמבר 2012 פנו למוקד כ- 46,494 אזרחים ותיקים, כאשר מתוכם כ- 20,525 פונים חדשים (שלא פנו בעבר למרכז). מצ"ב דוח נתונים על פעילות המרכז.

עד כה התקבלו כ- 39,000 פניות ובנוסף נרשמו למועדון הצרכנות כ- 22,000 אזרחים ותיקים. החל מחודש דצמבר 2012 פנו למוקד כ- 46,494 אזרחים ותיקים, כאשר מתוכם כ- 20,525 פונים חדשים (שלא פנו בעבר למרכז). מצי"ב דוח נתונים על פעילות המרכז.

גבי זילברשטיין היפש מציינת בבקשתה כי נכון לסוף חודש מרץ 2013 סך התקציב שנוצל לטובת עבודת המרכז עומד על סך של כ- 2 מלש"ח המהווים חמישים אחוזים מסכום התמורה המקסימאלי, ולכן מבוקש לממש אופציה שניתנה למשרד ולהגדיל את התמורה המקסימאלית של המרכז ב- 4 מלש"ח נוספים, וזאת כדי שהמרכז יוכל להמשיך בפעילותו.

גבי זילברשטיין היפש מוסיפה כי אי הגדלת היקף התמורה המקסימאלי יגרום לשיתוק פעילותו של המרכז שהוא פעילות ליבה של המשרד, תיפגע רמת השירות לאזרחים ותיקים ויגרם נזק תדמיתי למשרד.

המנהל הכללי מציין כי הואיל וטרם אושר תקציב המדינה והקצאת הכספים נעשית על בסיס עודפים להם זכאי המשרד, על מנת לאפשר פעילויות נוספות עד שיאושר תקציב המדינה, מוצע לאשר בשלב זה תוספת בסך של 2.5 מלש"ח בלבד, ולאחר שיעבור תקציב המדינה יבחן מימוש אופציה להקצאת סכומים נוספים.

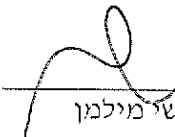
ועדת המכרזים סבורה כי הואיל ומרכז פניות הציבור של המשרד מטפל בכ- 9,000 פניות בממוצע לחודש והואיל ומדובר בפעילות ליבה של המשרד, שאם המשרד לא יממש את האופציה השמורה לו בהסכם ויגדיל את סכום התמורה המקסימאלי לתשלום לבזק, תפגע רמת השירות לאזרחים הוותיקים ויגרם נזק תדמיתי למשרד, יש לממש אופציה להגדלת היקף התמורה המקסימאלי, וזאת בהתאם להערת המנכ"ל, ולשמר למשרד אופציה להקצאת יתרת הסכומים כפי שנקבע במקור במרכז.

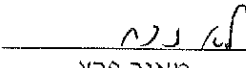
ועדת המכרזים מנחה את גבי זילברשטיין היפש כי באחריותה לעקוב אחר מימוש סכום התמורה המקסימאלי של המרכז ובמידת הצורך עליה לעדכן מראש ומבעוד מועד את ועדת המכרזים על כך שסך התמורה המקסימאלי מגיע ל- 50%; 75% ו- 90% מסכום התמורה המקסימאלי שהמשרד הקצה לטובת פעילות המרכז.

#### החלט:

בהתאם לתקנה 3ג לתקנות חובת המכרזים - לאשר מימוש אופציה להגדלת סכום התמורה המקסימאלי הקבוע בהסכם עם חברת בזק און ליין בע"מ, כך שסכום התמורה המקסימאלי יעמוד על סך של 6,500,000 ₪ (כולל מע"מ). החלטה זו כפופה להנחיות החשב הכללי ביחס לביצוע התקציב החל מחודש ינואר 2013 (הודעת חשב כללי מסי' ה. 1.2.6.1).

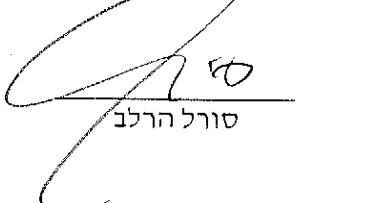
תקנה תקציבית: 04520013

  
שי מילמן

  
מאיר פרץ

  
קרנה קליגר

  
אברון אזולאי

  
סורל הרלב



ירושלים, י"ג אייר, תשע"ג  
23 אפריל, 2013

לכבוד  
יו"ר ועדת מכרזים

הנדון: התקשרות בנושא הפעלת מרכז לפניות ציבור של המשרד

1. נושא ההתקשרות והצורך בה:

המשרד מפעיל משנת 2008 את מרכז פניות הציבור - מוקד 8840\*. הספק הראשון שזכה במכרז והפעיל את המוקד ממאי 2008 ועד אמצע דצמבר 2012 היה "בינת סמך". במהלך השנים התקציב היה 8 מיליון ₪ לשנה. בשנת 2012 זכתה חברת "בזק און לייף" במכרז להפעלת המוקד והחלה להפעיל את המוקד באמצע חודש דצמבר 2012. החל מתחילת הפעילות של "בזק און לייף" באמצע דצמבר 2012 ועד סוף חודש מרץ 2013, סה"כ התקציב שנוצל עומד על סך של 1,930,825.68 ₪ כולל מע"מ, המהווים כ- 50% מסך התקציב הקיים ע"ס 4 מיליון ₪ כולל מע"מ. בהתאם לקצב הפעילות במוקד, הצפי הוא כי בתוך חודש וחצי (אמצע מאי) נגיע לניצול של 75% מהתקציב, ובתוך שלושה חודשים (סוף יוני) לניצול של 100% מהתקציב. מבוקש לממש האופציה השמורה למשרד להגדיל את סכום התמורה המקסימאלי כך שיעמוד על 8 מיליון ₪ כולל מע"מ, וזאת במטרה להמשיך את פעילות המוקד, פעילות שהינה נרחבת בתחומים שונים, הן כמרכז לפניות הציבור של המשרד והן כמוקד התומך בכלל הפעילויות השונות של המשרד.

2. ההיקף הכספי של ההתקשרות: 4 מיליון ₪ + מע"מ (לפי S בשער של )

האם הספק/היועץ פטור ממע"מ: כן/לא. אם כן, נא לצרף אישור מתאים לטופס הבקשה.

3. התקנה התקציבית לביצוע ההתקשרות: 04-02-81-74

4. תקופת ההתקשרות המבוקשת: שנתיים, 4 מלש"ח לשנה עם אופציה להגדיל הסכום ל- 8 מיליון ₪ לשנה.

אופציה להארכת ההתקשרות, ככל שנדרשת: קיימת

5. ההליך המבוקש לביצוע ההתקשרות (סמן בעכבר את הרצוי):

מכרז פומבי;

ביצוע הליך תיחור בין ספקים שזכו במכרז מרכזי של החשב הכללי. מספר המכרז המרכזי: \_\_\_\_\_

מכרז סגור. נימוקים: \_\_\_\_\_

התקשרות עם מומחה תוך פניה למספר מציעים (תקנה 5 לתקנות חובת המכרזים);

Prime Minister's office



משרד ראש הממשלה

נימוקים: \_\_\_\_\_

פטור ממכרז. הספק עימו מבוקשת ההתקשרות: \_\_\_\_\_

נימוקים: \_\_\_\_\_



6. התקשרויות קודמות עם הספק, אם היו: \_\_\_\_\_ (בתחום זה ובשנה זו).

תקופה: שנתיים היקף כספי: 4 מלשי"ח לשנה עם אופציה להגדיל את סכום התמורה המקסימאלי כך שיעמוד על 8 מיליון ₪ לשנה.

תקופה: היקף כספי:

תקופה: היקף כספי:

רצ"ב מסמכים נוספים בנושא: מכתב בקשה ליו"ר ועדת מכרזים

ב ב ר כ ה,

שם: שרה זילברשטיין-היפש

תפקיד: ר' תחום פניות ציבור

יחידה: המשרד לאזרחים

ותיקים



## המשרד לאזרחים ותיקים

י"ג אייר, תשע"ג  
23 אפריל, 2013

לכבוד  
מר אהרון אזולאי - מנכ"ל המשרד לאזרחים ותיקים ויו"ר ועדת מכרזים  
חברי ועדת מכרזים

שלום רב,

### הנדון: בקשה להגדלת תרציב להפעלת המוקד

אבקש לעדכן את חברי הוועדה כי החל מתחילת הפעילות של "בזק און ליין" באמצע דצמבר 2012 ועד סוף חודש מרץ 2013, סה"כ התקציב שנוצל עומד על סך של 1,930,825.68 ₪ כולל מע"מ, המהווים כ- 50% מסך התקציב הקיים ע"ס 4 מיליון ₪ כולל מע"מ.

בהתאם לקצב הפעילות במוקד, הצפי הוא כי בתוך חודש וחצי (אמצע מאי) נגיע לניצול של 75% מהתקציב, ובתוך שלושה חודשים (סוף יוני) לניצול של 100% מהתקציב.


נזכיר כי באמצע חודש דצמבר 2012 התחלף הספק לאחר ביצוע תהליך מכרזי על ידי המשרד. ב- 11.12.2012 החל לפעול המוקד באמצעות חברת "בזק און ליין". יצוין כי מיד עם תחילת הפעלת המוקד על ידי החברה, נכנס המוקד לפעילות השוטפת בתחומים השונים, כולל בפרויקטים חדשים של המשרד, כגון: פרויקט ההתנדבות ומועדון הצרכנות.

מצורפים נתונים על פעילות המוקד בשנת 2012 וכן בחודשים ינואר - מרץ 2013. נציין כי מספר השיחות הנכנסות גדל מ- 200 ביום לממוצע של 800 שיחות ביום, יוצאות ונכנסות. בנוסף, המוקד פועל כאמור במגוון תחומים מלבד קבלת פניות ושיחות. בין היתר, נציין מספר פעילויות ותוכניות קבועות: בכל חודש נשלחים 5,000 מכתבים לפורשים במסגרת פרויקט ההכנה לפרישה. בנוסף, ממשיך המוקד לבצע שיחות יזומות לאזרחים וותיקים הזכאים להנחה בחשמל למטרת יידוע וסיוע במימוש זכותם בפרויקט חברת החשמל. רכו שיחור התוך יוצא להרצאות רבות מתוך למוקד ומביא רשימות חדשות של אזרחים ותיקים. קמפיין מועדון הצרכנות והשקת הפרויקט מעסיק רבות את המוקד ומביא פעילות נרחבת של שיחות. פעם בחודש נציג מהמוקד עולה לשידור ברשת ב' בתוכנית המיועדת לאזרחים הוותיקים ופעילות תקשורתית זו מייצרת שיחות ופניות למוקד. בתחילת פעילות המוקד בחודשים דצמבר 12 - ינואר 13 עסק המוקד בצמצום הפיגורים שנוצרו עקב פעילות מצומצמת יחסית של הספק הקודם עקב התהליך המכרזי.

לסיכום, המוקד כיום עוסק בפעילות שוטפת כמרכז לפניות הציבור של המשרד לאזרחים ותיקים, בנושאים מגוונים לרבות בירור זכויות וסיוע במימושן. בנוסף משמש את המשרד כממשק מול ציבור האזרחים הוותיקים במגוון פרויקטים.

מבוקש לממש האופציה השמורה למשרד להגדיל את סכום התמורה המקסימאלי כך שיעמוד על 8 מיליון ₪ כולל מע"מ. זאת על מנת שנוכל להמשיך בפעילות הרחבה שמתבצעת במוקד במגוון תחומים, כגון טיפול בפניות ציבור, סיוע לאזרחים הוותיקים בבירור זכויות, פרויקט לעד ולדורות, הכנה לפרישה, קבלת שיחות רישום למועדון הצרכנות ועוד.

בברכה,

  
שרה זילברשטיין-הימש  
ר' תחום פניות ציבור, מיצוי זכויות  
המשרד לאזרחים ותיקים

# מרכז מידע לאזרח הוותיק ינואר - מרץ 2013

## ינואר

כמות פניות

4409

כמות פניות

5295

כמות הפניות	נושא הפנייה
7	אלימות
2	אפסטרופוס
241	ביטוח לאומי
70	בראות
50	דיון
20	הכנה לפרישה
6	השבת רכוש- יוצאי ערב
1833	זכויות אזרח ותיק
4	חירום
7	טיפול שינויים
7	לחץ מצוקה
105	מיסים
4	מס הכנסה
3	משרד התשתיות - פרויקטים
112	מתנדבים בקהילה
1784	ניצולי שואה
20	סיוע משפטי
7	עובדים זרים
19	פניות ציבור ס השר
16	פנסיה
1	פרויקטים של המשרד
868	פרויקט- חברת החשמל
13	צרכנות
43	רווחה
2	תג נכה
7	תחבורה
5	תעסוקה
39	תרבות ופנאי
5295	סה"כ

אירועים - מנהלים במהלך

# מרכז מידע לאזור הוותיק ינואר - מרץ 2013

## פברואר

כמות פניות      כמות פונים

7070      8279

כמות הפניות	נושא הפנייה
3	אלימות
5	אפטרופוס
246	ביטוח לאומי
69	בריאות
90	דיוור
39	הכנה לפרשה
12	השבת רכוש - יוצאי ערב
5245	זכויות אחר ותוק
3	חירום
4	טיפול שוביים
9	לחץ מצוקה
47	מיסים
9	מס הכנסה
2	משרד התשתיות - פרויקטים
285	מתנדבים בקהילה
1804	נצולי שואה
25	סיוע משפטי
4	עובדים זרים
2	פניות ציבור ס השר
33	פנסיה
1	פרויקטים של המשרד
254	פרויקט- חברת החשמל
17	צרכנות
6	קבורה
42	רווחה
5	תג נכה
3	תחבורה
6	תעסוקה
9	תרבות ופנאי
8279	סה"כ

אירועים - המטח מהגדולים בקהילה  
 (24.2) תהלים למפ"ן מערות צרכנות  
 ושל"ח מהמכתבים להגנה לפרישה

# מרכז מידע לאזרח הוותיק ינואר - מרץ 2013

## מרץ

כמות פניות	נושא פנייה
4	אלימות
88	ביטוח לאומי
42	בראות
26	דיוור
13	הכנה לפרישה
12	השבת רכוש- יוצאי ערב
11347	זכויות אזרח ותמיכה
2	חירום
3	טיפול שניניים
7	לחץ מצוקה
40	מיסים
6	מס הכנסה
19	מתנדבים בקהילה
1611	ניצולי שואה
15	סיוע משפטי
3	עובדים זרים
1	פניות ציבור ס השר
12	פנסיה
4	פרויקט- חברת החשמל
22	צרכנות
32	רווחה
1	תג נכה
2	תחבורה
7	תרבות ופנאי
13319	סה"כ

כמות פניות

12330

13319

אירועים - קונפ"ן מעוז צרכנות

עד למאריך 13/4/14 מאטרכט 19127  
 אזרחים ומילדים למועצת הצרכנות 28  
 ביקשו לבטל את המצטרפות כלומר נכון  
 לתאריך זה יש 19104 מאטרכט