

מדינת ישראל  
 משרד ראש הממשלה

ירושלים, ט' ניסן תשע"ז  
 05 אפריל 2017  
 פרוטוקול מס' 43

**הבהרה :** פרוטוקול ועדת המכרזים אינו מהווה התקשרות או התחייבות להזנקשות כלפי הספק. התקשרות עם ספק תיעשה אך ורק על ידי הוצאת הזמנה ו/או הסכם חתומים על ידי מורשי החתימה המוסמכים לחייב את המשרד.

ועדת מכרזים מיום 28.3.2017

פרוטוקול מס' 43

משתתפים : גב' דרורית שטיינמץ, ר' אגף תקציבים ופרויקטים, יו"ר הוועדה  
 מר אלון מורגנשטרן, ס' חשב המשרד, חבר  
 עו"ד ליטל דוד, עוזרת ראשית ליועצת המשפטית, חברה  
 מר אורי בארי, מתמחה בלשכה המשפטית, משקיף  
 גב' לירון יפלא ר' תחום איכות ומצוינות, אגף תכנון, תיאום וארגון, משקיפה  
 מר אריק קלינר, ראש אגף פניות ציבור, נציג יח' מקצועית  
 גב' מעין אליהו אוחיון, מרכזת הוועדה

**מכרז פומבי 40/12 לקבלת שירותי מענה טלפוני אנושי לפניות לאגף פניות ציבור - מימוש אופציה ראשונה להארכת ההתקשרות ולהרחבתה**

**שם הספק ומספרו :** ביפר תקשורת ישראל בע"מ (ח.פ. 511284283).  
**תאריכי ההתקשרות :** למשך שנה, מיום חתימה על הסכם הארכה והרחבה.  
**שווי ההתקשרות :** 49,140 ₪ כולל מע"מ.  
**סוג ההתקשרות :** רכש שירותים.  
**תקנה תקציבית :** 04-51-01-11.

**תיאור מהות ההתקשרות/פניית היחידה המקצועית**

מצ"ב פנייתו של מר אריק קלינר, ראש אגף פניות ציבור, ממנה עולה כדלהלן :

ביום 24.4.2014 חתם המשרד על הסכם עם חברת ביפר תקשורת ישראל בע"מ לקבלת שירותי מענה טלפוני אנושי לפונים טלפוני לאגף פניות ציבור. ההסכם נחתם בעקבות זכייתה של החברה במכרז פומבי מספר 40/12 לקבלת שירותי מענה טלפוני אנושי לפניות לאגף פניות ציבור.

מדינת ישראל  
 משרד ראש הממשלה

ירושלים, ט' ניסן תשע"ז  
 05 אפריל 2017  
 פרוטוקול מס' 43

ההתקשרות נעשתה לתקופה שמיום 3.4.2014 ועד ליום 2.4.2017. בהסכם נשמרה האופציה להארכת ההתקשרות בשלוש תקופות נוספות בנות שנה כל אחת.

הוועדה מתבקשת לאשר את מימוש האופציה הראשונה ולהאריך את ההתקשרות בשנה נוספת.

בנוסף, מבקש מר קלינר, לאשר הרחבת התקשרות, כמפורט להלן:

1. התאמת שעות המענה במוקד הטלפוני של חברת ביפר לשעות פעילות האגף לפניות הציבור. בהתאם, ביצוע הקלטת הודעת מענה אוטומטי חדשה בהתאם לשעות הפעילות החדשות והתאמת מרכזיית חברת ביפר לשינוי – שינוי זה כפי שסוכם עם חברת ביפר יבוצע ללא תוספת חיוב.
2. במקרה של פניה מיוחדת בעלת מסר חריג כגון איום בהתאבדות או בפגיעה בצד שלישי, הנציג של חברת ביפר יבצע שיחת דיווח למשטרת ישראל לאלתר. לאחר שיחה זו יבצע הנציג גם שיחה לאגף פניות הציבור, לטובת יידוע בדבר קבלת השיחה והעברתה למשטרת ישראל – שינוי זה כפי שסוכם עם חברת ביפר יבוצע ללא תוספת חיוב.
3. איסוף מידע אופציונלי של מספרי ת"ז וכתובת מייל מפונים- בעבור שינוי זה, דמי השירות יעודכנו מסך 2.44 ש"ח בתוספת מע"מ עבור כל שיחה לסך של 3.10 ש"ח בתוספת מע"מ עבור כל שיחה.

היחידה המקצועית ציינה כי בנוסף ביקשה מביפר לבצע התאמות בתוכנה ביחס לשינויים המבוקשים וכן הדרכות של צוותי המוקד. הובהר כי בגין כך לא יגבה תשלום.

### השתלשלות העניינים

עו"ד דוד ציינה בראשית הדברים כי חלק מהבקשות של היחידה כבר נדונו בוועדת מכרזים מיום 19.1.2016 (פרוטוקול מס' 12), ובהמשך בוועדה מיום 9.5.2016 (פרוטוקול מס' 115). בסופם של הדיונים אישרה הוועדה לבצע התאמה של שעות פעילות המוקד לשעות פעילות האגף, ללא תוספת עלות וכן אישרה ששיחות בעלות מסר חריג (איומים בהתאבדות או בפגיעה בצד שלישי) יטופלו על-ידי חברת ביפר כך שהנציג שיענה להן ידווח מיד למשטרת ישראל ולאחר מכן לאגף פניות הציבור לטובת יידוע בדבר קבלת השיחה והעברתה למשטרת ישראל. גם שינוי זה אושר ללא תוספת עלות. ראש אגף פניות הציבור ביקש מהוועדה לאשר גם איסוף אופציונלי של מספרי ת"ז וכתובות מייל, אולם הוועדה הסבירה כי מידע כגון מספרי ת"ז הופכים את המידע שהאגף אוסף למאגר מידע כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן: חוק הגנת הפרטיות) ולפיכך עד שיושלם הליך רישום המאגר כנדרש בחוק הגנת הפרטיות, הוועדה לא מאשרת לאסוף מספרי ת"ז. כיוון שראש אגף הציבור רצה לחסוך זמן והתנהלות נוספת מול חברת ביפר, הוא החליט לוותר גם על איסוף כתובות המייל נכון לעת ההיא. בהתאם לאישור ועדת המכרזים כאמור, הלשכה חמשפטית הכינה הסכם הרחבה, אולם לבסוף כפי שנמסר לנו, הסכם זה לא הועבר לספק לחתימה.

מדינת ישראל  
משרד ראש הממשלה

ירושלים, ט' ניסן תשע"ז  
05 אפריל 2017  
פרוטוקול מס' 43

בנוסף, ביום 19.1.2017 הובא הנושא לדיון נוסף בוועדת המכרזים, ובו נתבקשה הוועדה לאשר את מימוש האופציה להארכה. בדיון, היחידה המקצועית לא פירטה את השתלשלות האירועים שהובאה לעיל וכן לא ביקשה את ההרחבות המבוקשות עתה. הוועדה אישרה את מימוש האופציה להארכה, אך לאחר הדיון זבטרים נחתם הפרוטוקול, היחידה המקצועית ביקשה את ההרחבות שמבוקשות עתה. בהתאם, תנתנה הלשכה המשפטית את היחידה המקצועית להביא את הנושא לאישור ועדת המכרזים בשנית – ביחס לכלל חלקי הבקשה – הן הבקשה למימוש אופציה להארכה והן הבקשה לביצוע חרובת השירותים. לפיכך, פרוטוקול הדיון מיום 19.1.2017 בוטל.

דיון הוועדה ונימוקים

מר קלינר הבהיר כי הוא מבקש לממש את האופציה להארכה משום שמדובר בשירות טוב שהוא מרוצה ממנו, וכי בנסיבות העניין, לאור משך ההתקשרות עמם וטיבה, זו החלופה היעילה והטובה ביותר עבור האגף.

לשאלת הוועדה ביחס לחיקף ההתקשרות השיב מר קלינר כי עלות ההתקשרות בשנה הקודמת עמדה על כ-35,000 ש"ח. השנה מר קלינר מעריך שככל שיאושר השינוי בדבר הוספת איסוף מידע אופציונלי של מספרי ת"ז וכתובות מייל, תקרת ההתקשרות במהלך שנת ההתקשרות הקרובה תעמוד על 49,140 ש"ח כולל מע"מ. הערכת היקף ההתקשרות לשנת ההתקשרות הקרובה מבוססת על הרחבת השירותים המבוקשת לעיל ועל העלות השנתית של 2016 בתוספת צפי לעליה בכ-10% במספר השיחות למוקד (כפי שניתן ללמוד ממגמת הגדילה בשנים הקודמות):

ביחס לבקשה לשינוי שעות פעילות המוקד – גב' שטיינמץ ביקשה ממר קלינר להבהיר מדוע הוא רוצה להתאים את שעות הפעילות של ביפר לשעות פעילות האגף, כאשר להבנתה אין שום מניעה שביפר ימשיכו לקבל טלפונים אף לאחר שעות פעילות האגף, ולרבות בימי שישי וערבי חג, ולרשום הודעות לאגף, כאשר עובדי האגף יוכלו להתייחס אליהן בבוקר שלמחרת או בחזרה לאחר חג או שבת. מר קלינר הסביר כי בהתאם למיפוי שערך, הוא מצא כי מספר רב של פניות המגיעות בשעות שאינן שעות הפעילות של האגף הן פניות שחוזרות על עצמן ולכן אין בכך טעם. בנוסף, ציין כי בהתחשב במצבת כח האדם הנוכחית של אגף פניות הציבור, קיים קושי להתמודד עם כמויות הפניות, ולהערכתו הפחתת השיחות החוזרות תקל על העומס. גב' שטיינמץ ציינה כי לדעתה רצוי ואף מתחייב שמשרד ראש הממשלה יאפשר זמינות גבוהה יותר לפונים, ולכן היא מציעה להשאיר את שעות המענה הנוכחיות על כנן. בהתאם, הוועדה לא אישרה את שינוי שעות הפעילות. גב' שטיינמץ הנחתה שככל שאגף פניות הציבור מעוניין בשינוי זה, יהא עליו לאשר זאת מול לשכת ראש הממשלה בטרם יפנה שוב לוועדת המכרזים.

ביחס לבקשה בדבר קבלת שיחות חריגות – הוועדה מאשרת את הונוספת המבורכת פה אחד. גב' שטיינמץ ביקשה מהיחידה המקצועית לוודא כי תברר ביפר מבינה כי האחריות לדווח למשטרת ישראל חלה עליה וכי השיחה לאגף פניות הציבור היא למטרת יידוע בלבד.

מדינת ישראל  
משרד ראש הממשלה

ירושלים, ט' ניסן תשע"ז  
05 אפריל 2017  
פרוטוקול מס' 43

ביחס לבקשת היחידה המקצועית להוספת איסוף מידע של מספרי ת"ז וכתובות מייל – עו"ד דוד ציינה כי בעבר הבקשה ביחס להוספת מספרי ת"ז נדחתה עד לבירור בדבר הצורך ברישום מאגר מידע. עתה הובהר כי ככל שהיחידה המקצועית מעוניינת באיסוף מידע של מספרי ת"ז, אכן יש צורך ברישום מאגר מידע, כנדרש בחוק הגנת הפרטיות. לפיכך, הנחתה הוועדה את מר קלינר לדאוג להסדרת רישום מאגר המידע בהקדם האפשרי, בתיאום עם הממונה על אבטחת המידע במשרד. מכל מקום, הובהר כי חברת ביפר לא תוכל להתחיל לאסוף מידע זה בטרם תושלם הסדרת הנושא. הבקשה מאושרת, ואולם בהסכם יובא לידי ביטוי שהשירות יופעל רק לאחר קבלת אישור בכתב ממנהל החתקשרות. אישור זה יוכל להינתן רק לאחר השלמת הסדרת רישום המאגר כדין.

יצוין כי בהתאם לסעיף 5.6 להסכם המקורי, החל מן החודש ה-18 לתקופת החתקשרות, יתווספו לתמורה בגין השירותים הפרשי הצמדה. מר מורגנשטרן ציין כי הואיל והמדד בתקופת הייחוס הוא שלילי, הוא תיאם עם הספק כי מנגנון ההצמדה יבוטל ולא יחול בתקופת ההארכה.

הואיל ומדובר בשינוי הסכם שמקורו במכרז, חברי הוועדה דנו במהות השינויים והכריעו כי לאור חילופי גברי באגף פניות הציבור (החילופים של ראשי האגף) במהלך תקופת החתקשרות הראשונה ולאור חלוף הזמן מאז הסתיים ההליך המכרזי, כמו גם לנוכח העובדה שמדובר בשינויים ענייניים ומינווריים, חברי הוועדה לא רואים מניעה באישור השינויים המבוקשים.

#### החלטת הוועדה

הוועדה מאשרת את מימוש האופציה הראשונה להארכת החתקשרות למשך שנה מיום החתימה על ההסכם. בנוסף, מאשרת הוועדה את ההרחבה ביחס לקבלת שיחות חריגות, ללא תוספת תשלום. כמו כן, הוועדה מאשרת את ההרחבה ביחס לאיסוף מספרי ת"ז וכתובות מייל, בכפוף להסדרת רישום מאגר מידע כדין. ההארכה וההרחבה מאושרות בהתאם לתקנות ג(א) ו-3(ב)(4) לתקנות חובת המכרזים התשנ"ג-1993, לפי בקשת היחידה וכמפורט להלן:

**שם הספק ומספרו** : ביפר תקשורת ישראל בע"מ (ח.פ. 511284283).

**תאריכי ההתקשרות** : לשנה, מיום החתימה על הסכם הארכה והרחבה.

**שווי ההתקשרות** : 49,140 ₪ כולל מע"מ.

**סוג ההתקשרות** : רכש שירותים.

**תקנה תקציבית** : 04-51-01-11.

מדינת ישראל  
משרד ראש הממשלה

ירושלים, ט' ניסן תשע"ז  
05 אפריל 2017  
פרוטוקול מס' 43

אין מניעה לפרסום ההחלטה על התקשרות זו באתר האינטרנט הממשלתי.

כמו כן, אין מניעה לפרסום החלטה זו במערכת מרכבייה ובדוח חופש המידע.

אלון מורגנשטרן

מיושב

אלון מורגנשטרן

ליטק דוד

דרורית שטיינמץ

אריק קלינר

נציג יח' מקצועית