

**פרוטוקול ועדת מכרזים מס' 4(ב) מיום 26.4.18**

**בינת סמך (אאוטסורסינג) בע"מ ח.פ. 512477225 – הארכת והרחבת התקשרות**

בתאריך 12/02/2012 התקבלה החלטת ממשלת מספר 4252 בעניין "הטיפול הממשלתי בניצולי שואה" במסגרתה הוטל על הרשות לזכויות ניצולי השואה להפעיל "מרכז מידע ממשלתי לניצולי שואה, שיהווה שער כניסה למידע על השירותים הממשלתיים הייחודיים הניתנים לאוכלוסיית ניצולי השואה, במטרה להקל על ניצול השואה במימוש זכויותיו ובמשקו עם הממשלה, באמצעות שירות טלפוני ושירות מקוון."

אשר על-כן, פרסמה הרשות מכרז פומבי "להקמת ולתפעול מרכז מידע לאומי לניצולי שואה", בו זכתה חברת בינת סמך (אאוטסורסינג) בע"מ ח.פ. 512477225 (להלן: "החברה").

בחודש מאי 2013 נחתם הסכם בין הרשות לבין החברה להפעלת מרכז המידע הלאומי. על-אף שמדובר בשירות של מתן מידע מורכב לאוכלוסייה מבוגרת, שבחלקה אף אינה דוברת עברית, נמצא כי השירות שנתנה החברה הינו הטוב ביותר מבין מרכזי המידע של משרדי הממשלה. דוחות איכות השירות הממשלתי לציבור של רשות התקשוב הממשלתי במשרד ראש הממשלה, אשר פורסמו בתאריכים 20.12.16 ו-14.11.17, העלו כי הרשות לזכויות ניצולי שואה הינה במקום הראשון, שנתיים ברציפות, בשביעות הרצון של הציבור מהשירות הניתן על ידי החברה.

עוד יצוין כי במהלך ההתקשרות חל גידול בשיחות הטלפוניות בעניין זכויות ניצולי השואה, בין היתר, על רקע התכנית הלאומית לסיוע לניצולי שואה משנת 2014, החלטות מנהליות חדשות בעלות השלכות על זכויות ניצולים, פתיחת האפשרות למענק למקבלי קצבאות מחו"ל, שינוי מעמדם של מי שהיו תושבי קבע בגרמניה, שינוי בזכויות של יוצאי מרוקו, אלגיריה ועיראק, ומתן מגוון רחב של שירותים מהרשות.

על פי סעיף 9 להסכם העיקרי שבין הרשות לחברה, נקבעה תקופת ההתקשרות לחמש שנים בסך הכול (כולל תקופות אופציה).

ההתקשרות צפויה להסתיים ביום 31.5.18.

ביום 11.3.2018 התקבלה החלטת ממשלה 3661 "מיצוי זכויות, מינוי מתכלל ושיפור המענים לניצולי שואה", לפיה בהמשך להחלטת הממשלה 4252 (שבמסגרתה הוטל על הרשות להקים את מרכז המידע), יינקטו מספר צעדים לצורך הרחבת הסיוע ומיצוי הזכויות, ובכללם פרויקט שיקדם את מיצוי הזכויות הכלכליות והחטבות, לרבות באמצעות הגעה פיסית לבתיהם של ניצולי השואה שלא ענו למאמצי הרשות למיצוי זכויותיהם. **מצ"ב** החלטת הממשלה.

לאור החלטת הממשלה, יש להוסיף על שירותי מיצוי הזכויות הקיימים שירות נלווה נוסף הכולל הגעה פיסית עד לניצול, ולא רק טלפונית.

לשם ביצוע מהיר ויעיל של החלטת הממשלה בעניין הטיפול הממשלתי בניצולי שואה, לצורך קידום מחיר ואיכותי של הפרויקט הלאומי למיצוי הזכויות, בשים לב לגילם המבוגר של ניצולי השואה ולמספרם ההולך ומתמעט בקצב מהיר<sup>1</sup>, מעוניינת הרשות בהרחבת השירות הניתן על ידי החברה, כך שיתווסף שירות נלווה כאמור הכולל הגעה פיסית ולא רק טלפונית. כמו כן, עולה צורך בעדכון תעריפי ההסכם גם לנוכח הגידול העצום הצפוי בהיקף השיחות היוצאות היוזמות.

הרשות מטפלת כיום בכ-220 אלף זכאים. בנוסף, בהתאם לנתוני משרד הפנים נעל פי חיתוכים של מדינת מוצא, גיל וכדומה) קיימים כ-100 אלף אנשים שעשויים להימצא כזכאים לזכות כלשהי. במסגרת הפרויקט הלאומי למיצוי זכויות הרשות תפנה אל האוכלוסיות השונות, באמצעות מכתבים,

<sup>1</sup> גילם הממוצע של ניצולי השואה עומד על 85, ומדי חודש נפטרים כ-1,000 ניצולי שואה.



שיחות טלפוניות ולפי הצורך אף בביקורי בית, לצורך השלמת מיצוי הזכויות.

כאמור לעיל, עולה צורך בעדכון ההסכם הן לעניין הגעה עד הבית והן לעניין הגידול העצום בשיחות יזומות.

יצוין כי לפי ההסכם הקיים אין תמריץ לביצוע שיחות יזומות לניצולים, ואף להיפך, וזאת לנוכח העובדה כי על כל שיחה מלאה ישנם מספר ניסיונות שאינם מתגמלים. זאת ועוד, גם לגבי שיחות נכנסות עלה קושי הנובע מעלייה חדה בשכר המינימום, באופן ששינה משמעותית את שוק העבודה במוקדים, הקשה על הספק את הגיוס וכן הקשה את היכולת להתזיק בעובדים לאורך זמן. גורמי המקצוע ברשות סבורים כי קיים הכרח לעדכן תעריפים, לנוכח מצב השוק, בשים לב לכך שמרכיב כוח האדם בשיחות זה הוא הקריטי והעיקרי. צורך זה עלה הרבה קודם לכן, וכעת עם הרחבת השיחות ביתר שאת.

גורמי המקצוע ברשות האמונים על תפעולו של מרכז המידע והמתמחים במיצוי זכויות רואים יתרון מובהק וברור להרחבת ההתקשרות הקיימת על פני יציאה למכרז:

הפרויקט במהותו איננו מהווה שירות חדש אלא תוספת והרחבה של שירות קיים: מיצוי זכויות אשר כולל הגעה עד הבית, וכן כולל שיחות יוצאות רבות. הכוונה היא שהמדינה תגיע אל כמה שיותר ניצולים בפרק זמן קצוב. תביקור בבית במקרים הוא למעשה המשך ישיר של שירות מיצוי זכויות, על כל דרישותיו ומיומנותיו, ואשר ייעשה כעת לא רק טלפונית אלא גם פנים מול פנים.

אוכלוסיית ניצולי השואה הולכת ומתמעטת מדי יום ביומו, כאשר הקריאה של ראש הממשלה וכל צוות השרים שהוקם לנושא היא לפעול במהירות ובדחיפות המרבית. בהתאם לכך, הרחבה של השיחות שניתן על ידי חברה קיימת, בעלת ידע, מומחיות ומיומנות במיצוי זכויות, כולל מערכות מיחשוביות שכבר עובדות, הדרכות שוטפות, תבטיח קיצור מרבי של הזמנים, הן לעניין תחילת יישומו של הפרויקט והן לעניין תפעולו השוטף. וכל זאת ללא חשש לפגיעה באיכות השיחות או יעילותן.

מרכיב הגיוס וההזרחה הוא קריטי ובעל השפעה מכרעת לעניין לוחות הזמנים, ועל כן ישנו יתרון מובהק ומכריע לחברה הקיימת אשר מחזיקה צוות מיומן בעל התמחות באוכלוסיית ניצולי השואה ובתהליכי המיצוי המלאים, באופן שיביא לחיסכון בזמני ההיערכות הנדרשים לצורך גיוס צוות והכשרתו, תניכת הצוות, הגדרת ויישום תהליכי ונהלי עבודה, והתאמת מערכות המחשוב.

חלק קריטי בפרויקט הוא בסגירת מעגל לגבי הטיפול בניצול, ועל כן ישנו הכרח כי כל הפרויקט בכללותו (הן השיחות היזומות הטלפונית והן ביקורי הבית) יבוצעו על ידי גורם אחד, באופן שיביא למעקב טוב יותר על הטיפול בניצול והצרכים המשתנים שעולים מהשטח תוך כדי הפעילות, ולסגירה של המעגל ביחס לכל ניצול וניצול. חייב להיות סנכרון מוחלט בין מכלול מסלולי ההגעה לניצול, הן הטלפונית והן הפיסי. בין היתר תוצאות הטיפול הטלפונית יבססו את החלטתה לעניין הטיפול הפיסי ואופן ההגעה. וכל זאת באופן שיאפשר הפקח זוי"ח מצב בכל רגע ורגע נתון אודות סטטוס הטיפול בכל ניצול וניצול, לגבי כל שלב טיפול, אם זה השלב הטלפונית ואם זה השלב הפיסי.

ניהול הפרויקט כולו ע"י אותו גורם מגלם יתרון של תיאום וריכוז הסמכויות כמו גם גילום של מטרחה אחת: מיצוי זכויות לניצולים וזאת בכל דרך אפשרית. הרשות תוכל לעבוד מול גורם מקצועי אחד שיתחייב למלוא האחריות לביצוע מיצוי הזכויות, בטלפון או באמצעות ביקורי בית, והכול לטובת ולרווחת ניצולי השואה והזכאים הפוטנציאליים.

לחברה יש כבר היום את התשתית הטכנולוגית המלאה הנדרשת לצורך ביצוע הפעילות כאשר כל המערכות ותהליכי העבודה עובדים בסינרגיה מלאה מול הרשות. הפעילות תקיימת מתבצעת בשקיפות מלאה כאשר מידי יום הרשות מקבלת את כל הנתונים הדרושים של סטאטוס הפעילות במרכז המידע. ביצוע הפעילויות הנוספות ע"י החברה מבטיח שקיפות ועדכניות מלאים ושוטפים של כל הגורמים המעורבים באותה דרך ובאותם צינורות בהם פועל המערך כיום.

במילים אחרות - מתן השיחות המורחב ע"י החברה יתבצע במערכת הקיימת שכבר מחוברת ומסונכרנת



עם מערכת הרשות. אשר על כן הרחבת ההתקשרות עם החברה תחסוך עלויות של הקמת מערכת חדשה וחיבורי ממשקים חדשים.

כן יצוין כי הפרויקט כולל היבטים מחשוביים שונים (למשל – על נציגי מיצוי הזכויות להגיע לביקורים מצוידים במחשבים ניידים, עליהם להגיש טפסים באופן מקוון, לעיתים לאחר צילום/סריקה ממוחשבת של חומר ועוד, והכול תוך כדי הביקור). הרשות צופה קשיים מחשוביים שונים שעשויים למצוא את פתרונם המהיר דווקא בשל האפשרות של החברה להסתייע בקבוצת החברות עליה היא מנמית, ולניסיון והמומחיות שלהם בתחומי המחשוב.

לאור כל המתואר לעיל, הרשות סבורה כי יש בהרחבת ההתקשרות עם החברה משום יעילות רבה, וחיסכון, הן במשאבים כספיים והן בזמן יקר. והכל באופן שמשרת, בראש ובראשונה, את טובתם של ניצולי השואה, לצורך מיצוי זכויותיהם במהירות ובדחיפות האפשרית, ובאופן המיומן והמקצועי ביותר.

כמו כן, ולאור כל האמור לעיל, מבקשת הרשות להרחיב את ההתקשרות כמפורט לעיל לעניין הצורך בהגעה פיזית ובהגדלת שיחות יזומות, תוך עדכון תעריפים קיימים, וכן להאריכה בשנתיים נוספות – מיום 1.6.18 ועד ליום 31.5.20 - עם אופציה בת 4 שנים לתקופות נוספות, כך שסך כל תקופת ההתקשרות לא תעלה על 6 שנים.

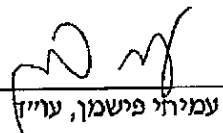
**החלטה:** ועדת המכרזים מאשרת את הרחבת ההתקשרות כמפורט לעיל, וכן את הארכת ההתקשרות בתקופות הנוספות כמצוין לעיל, בפטור מחובת מכרז, והכול בהתאם להוראות תקנה 3(4)(ב)(3) לתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993, בכפוף לאישור החשב הכללי ובנסיבות שבהן השמירה על האחידות נדרשת מטעמי חיסכון ויעילות, ובשים לב לכך שאינה התקשרות לפי תקנה 3(4)(ב)(1) או 3(4)(ב)(2) לתקנות חובת המכרזים.

**תקופת התקשרות:** לשנתיים, מיום 1.6.18 ועד ליום 31.5.20, ואופציה בת ארבע שנים לתקופות נוספות, כך שסך כל תקופת ההתקשרות לא תעלה על שש שנים.


**סכום התקשרות:**

עבור שנתיים - 24 מלשיח (לא כולל מע"מ)  
אופציות עד ארבע שנים - 24 מלשיח (לא כולל מע"מ) נוספים לכל תקופות האופציה.

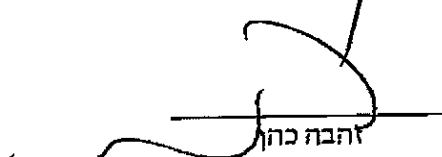
**תקנה תקציבית: 25011208**

  
עמית פישמן, עו"ד

  
רו"ח אושרית אברמוביץ, חשבת

  
עפרה רוז, עו"ד

  
חנה גונן

  
זehava כהן