

**פרוטוקול ישיבת ועדת פטור משרדית לאישור התקשרות לפי תקנה 3(4)(ב)(2) (שריון מס' 100033037)**

**ישיבת ועדת פטור משרדית מס' 02-15 מיום 18.11.2015**

**א. משתתפים:**

מר אלכס קושניר	יו"ר הוועדה
עו"ד חנה פרנקל	היועצת המשפטית
מר איתן קשמון	חשב המשרד
גב' ריבה שירזי	מנהלת אגף מע' מידע
גב' ליהי גרסון	מנהלת יח' פניות ציבור

**ב. על סדר יומה של הוועדה הועלה הנושא הבא:**

בקשה להרחבת התקשרות בנושא "אספקת מערכת לניהול ולטיפול בפניות הציבור ומתן שירותי אחריות ותחזוקה".

**ג. רקע:**

1. אגף דוברות, הסברה ופניות הציבור ברשות המים מקבל מדי חודש מאות פניות. הניהול והבקרה על הטיפול בפניות מתבצע באופן ידני. ניהול באופן זה מגביל מאד את המענה השוטף של רשות המים לציבור הפונים, פוגם ביכולת של רשות המים לבצע רגולציה אפקטיבית על הפעילות של תאגידי המים ושל ספקי המים ומול קהל הצרכנים ואינו מאפשר לעמוד בזמני מענה הולמים לפונים. בשל סיבות אלה, הוחלט לפרסם מכרז לאספקת מערכת לניהול ולטיפול בפניות הציבור.

**2. יעדים ומטרות**

המערכת תתמוך בתהליכי הבירור של פניות, החל ממועד הגשתן, עבור דרך קליטתן, רישומן, ניתובן, התכתבות עם גורמים חיצוניים (פונים, מתלוננים ונילונים) ופנימיים ועד לסיכום הבירור וסגירה ובמידת הצורך - טיפול בהשגות ומעקב אחר תיקון ליקויים.

המערכת תאפשר זמינות מידע לצורך הבירור, לרבות הפעלה של אמצעי חיפוש על התכנים ועל המסמכים והפקת דוחות.

המערכת המוצעת תענה על היעדים והדרישות להלן:

- 2.1 שיפור התהליך של הטיפול בפניה ויעולו;
- 2.2 צמצום כפילויות ברישום פניות וטיפול בהן באמצעות כלים לזיהוי של פניות דומות;
- 2.3 קיצור של זמני טיפול על ידי מנגנון יעיל וגמיש לניהול תהליכים, לרבות בקרת ביצוע של משימות ואיתור צווארי-בקבוק;
- 2.4 שיפור הזמינות של המידע והמסמכים בנושא הפניות על ידי תיוק יעיל; גמישות ובקרה, הכוללים מנגנונים לתזכורות ולהתראות;
- 2.5 מתן מידע מעודכן לציבור הפונים על שלב הטיפול בפנייתו;
- 2.6 שיפור תוצרים: העמקת בדיקה בעקבות שיפור הזמינות של המידע הרלוונטי, לרבות העלאת מידע והשוואה בין הגתונים השונים;
- 2.7 שיפור של מנגנון ההתכתבות עם גורמים חיצוניים באמצעות שימוש בנוסח מוגדר ובאמצעות תכניות מוגדרות מראש;
- 2.8 שיפור של איכות הדיווח לציבור על פעילות הרשות בתחום הטיפול בתלונות, באמצעות ניתוחים שונים של נתוני התלונות והפקה של דוחות סטטיסטים כחתיכים שונים.

**פרוטוקול ישיבת ועדת טטור משרדית לאישור התקשרות לפי תקנה 3(4)(ב)(2) (שריון מס' 100033037)**

2.9 בכל שלב של תהליכי העבודה, ייווצרו ויתקבלו מסמכים, אותם היה ניתן לתיק, לשנע ולאחזר בהתאם ליעודם. מסמכי המערכת יישמרו בתשתית לניהול מסמכים של הרשות.

**ד. תיאור השירות הנדרש:**

1. הטמעה והדרכה על המערכת שפותחה או פיתוחים נוספים שיבוצעו במסגרת שינויים ושיפורים.
2. פיתוח שינויים ושיפורים עבור מע' פניות הציבור שעלתה לאויר ב-4/2015, הפיתוח יכולול פיתוח דוחות נוספים, פיתוח תהליכי בקרה על קליטה וטיפול בפניות הציבור כך שכל בקשה מטופלת בזמן ובהתאם לכללים ופיתוח תבניות חדשות למכתבי מענה.
3. הרחבת מע' פניות הציבור בהתאם לחוק חופש המידע. התאמת המערכת ליישונות המידע ותהליכי העבודה הנדרשים עפ"י חוק חופש המידע ותהליכי עבודה ברשות, התאמת דוחות ותבניות, כתיבת איפיון, היעוד ומדריך למשתמש, ביצוע הדרכה והטמעה, רכש רישיונות עבור המשתמשים הנוספים.

**ה. תוכן הבקשה:**

1. רשות המים התקשרה בעקבות מכרז פומבי ביום 1.12.2014 עם הספק, מלם מערכות בע"מ (להלן: "הספק"), לאספקת מערכת לניהול ולטיפול בפניות הציבור ומתן שירותי אחריות ותחזוקה, בהיקף כספי כדלקמן 292,640 ₪, כולל מע"מ, למשך שנה עם 3 זכויות ברירה שטרם מומשו.
2. היחידה מבקשת להרחיב את ההתקשרות עם הספק בהיקף של 158,780 ₪, לא כולל מע"מ (השווים ל-185,772.6 ₪, כולל מע"מ) ולהאריך את תוקף ההתקשרות החל מיום 1.1.2016 ועד לא יאוחר מיום 31.12.2016, וזאת מחמת הטעמים הבאים:

2.1 קיימת דרישה לשינויים ושיפורים במערכת הואיל ולאחר הפעלת המערכת התחזרו שגדרשים שינויים בחלק מהדו"חות המונפקים ע"י המערכת ובחלק מהתבניות ובנוסף יש צורך דו"חות חדשים ובהתאמת המערכת למסלול חדש של הגשת פנייה מהציבור, כמפורט להלן:

2.1.1 בגין רכיב "בנק שעות-אפיון/יישום/פיתוח לפי בנק שעות" - 190 ₪, לא כולל מע"מ לשעה \* 200 שעות. יצוין, כי התעריף עומד בדרישות ההסכם (ר' סע' 6(א)(3)(ג)).

2.1.2 בגין תחזוקה לשנה עבור שו"שים - 6,080 ₪, לא כולל מע"מ.

2.2 בנוסף, קיים צורך בביצוע הדרכה על המערכת והתאמה בהתאם לצרכים החדשים, לפי 160 ₪, לא כולל מע"מ, לשעה ו-70 שעות. יצוין, כי התעריף עומד בדרישות ההסכם (ר' סע' 6(א)(3)(ב)).

2.3 מעבר לכך קיים צורך בפיתוח נוסף במערכת על-מנת להתאים ולהשמיש אותה לטיפול גם בפניות ציבור המגיעות בתחום חופש המידע. בעניין זה יצוין, כי תהליכי העבודה של חופש המידע ושל פניות הציבור דומים מאוד, ובנוסף התשתית שהוקמה לצורך פניות הציבור מתאימה גם עבור חופש המידע. בהמשך ולאתר סיום הפיתוח, יידרש לתחזק גם את הרכיב הזה, כמפורט להלן:

2.3.1 בגין פיתוח חופש המידע ורישוי - 90,500 ₪, לא כולל מע"מ.

2.3.2 בגין תחזוקה לשנה חופש המידע - 13,000 ₪, לא כולל מע"מ.

**ו. בחינת סבירות הצעה:**

1. נבחנה סבירות הצעת המחיר ע"י מנהלת אגף מע' מידע, אשר נמצאה כסבירה.



**פרוטוקול ישיבת ועדת פטור משרדית לאישור התקשרות לפי תקנה 3(4)(ב)(2) (שריון מס' 100033037)**

**ז. דינן:**

1. הוועדה עיינה בבקשה ובצרופותיה.
2. הוועדה שאלה את גב' ליהי גרסון, מנהלת יח' פניות ציבור, האם ביצוע שינויים המוזכרים בסעיף ה(2) לעיל יסתיים עד סוף ההרחבה המבוקשת ולא תהיה חריגה מהלוח שנקבע. הצהירה הרפרנטית, כי אכן תעמוד בלוח הנ"ל.
3. הוועדה שאלה את גב' ריבה שירזי, מנהלת אגף מע' מידע, האם יהיו שינויים נוספים לשינויים המבוקשים כעת. הרפרנטית השיבה, כי בשנת 2017 צפויים להיות שינויים נוספים במערכת פניות ציבור שלא ניתן להעריכם כרגע.
4. מנימוקי הבקשה דלעיל, יש לאשר את ההתקשרות כמבוקש.

**ח. החלטת הוועדה:**

1. הוועדה מאשרת להרחיב את ההתקשרות עם הספק בהיקף של 158,780 ש"ח, לא כולל מע"מ (השווים ל- 185,772.6 ש"ח, כולל מע"מ) בהתאם לפירוט בסעיף ה(2) לעיל ומאשרת להאריך את תוקף ההתקשרות החל מיום 1.1.2016 ועד לא יאוחר מיום 31.12.2016.
2. הוועדה הפנתה את תשומת לב הפונים לכך שיש מגבלות בתקנות המכרזים לעניין בקשות נוספות במסגרת התקשרות המשך, וחשוב לקחת עובדה זו בחשבון מראש בכל התקשרות, על רקע העובדה שבעולם מערכות מידע נדרשים שיפורים, התאמות והשלמות לאורך כל חיי הפרויקט.
3. יובהר, כי יציאה להליך מכרזי נפרד תחייב פיתוח של מערכת נפרדת ולפיכך תהא כרוכה בזמן ניכר (במהלכו לא תהיה מערכת שתנהל את פניות הציבור מסוג בקשות לחופש המידע) ובעלות רבה.
4. יצוין, כי בנסיבות העניין המדובר בהרחבה של המערכת הקיימת לאותו תחום ייעודי (קרי - פניות הציבור).
5. החלטה זו תפורסם בהתאם לתקנה 10(א) בתח"ם.

ט. תקנה בתח"ם: תקנה 3(4)(ב)(2) ותקנת משנה 10(א)(1).

**י. חתימות:**

שם	מנכ"ל המשרד	יועצת משפטית	חשב
מר אלכסנדרה קושניר	מר אלכסנדרה קושניר	עו"ד חנה פרנקל	מר איתן קשמון
		25.11.15	26.11.15

**פרוטוקול אישור התקשרות לפי תקנה 3(4)(ב)(2) (שריון מס' 1000)**

מספר שריין	רפרנט	היחידה	משרד
100033037	ריבה שירזי	מערכות מידע	רשות המים
	תאריך	מס' ישיבה	ועדת מכרזים
	12.11.2015	18-15	ענ"א

**א. חברי ועדה נוכחים**

גב' מלה שוורץ	מ"מ יושב ראש וחברה
עו"ד עדי זורבסקי	יועמ"ש
גב' דפנה ורנר	ס. חשב
גב' רעיה בליי	מרכזת

**ב. חברי ועדה שנעדרו**

מר עודד פיקסלר	יושב ראש
רשם	מר אייל זמיר
משתתפים	גב' ריבה שירזי, מנמ"ר

**ג. פרטי ההתקשרות המבוקשת**

נושא ההתקשרות	פיתוח מערכת לחופש המידע על בסיס תשתיות פנ"צ + פיתוח שו"שים במערכת פנ"צ ושירותי הדרכה		
תאריך תחילת התקשרות	תאריך סיום התקשרות	שווי ההתקשרות	מס' פנייה במנו"ף
1.1.2016	31.12.2016	185,772.60 ש"ח, כולל מע"מ	
שם הספק	מספר זיהוי ספק		
מלם מערכות בע"מ	520044041		

**סוג ההתקשרות**

- רכש  
 מכר  
 טובין  
 שירותים  
 מקרקעין

**ד. פירוט התקשרויות קודמות**

מס"ד	תקנה בתח"ם	גורם מאשר ההתקשרות	הסכם	שווי ההתקשרות ב- ש"ח כולל מע"מ	תקופת ההתקשרות	יתרה ב- ש"ח כולל מע"מ
1	ב1	ועדת מכרזים	4500968730 10002832	292,640	01.12.2014 30.11.2015	64,310
2	3(4)(ב)(2)	ועדת מכרזים	100033037	185,772.6	01.01.2016 31.12.2016	

האם קיימות זכויות ברירה בהסכם?  כן  לא מספר זכויות ברירה: 3 \* 12 חוד' כ"א. התקשרות ראשונה מכרז?

כן  לא

שוויין המצטבר של ההתקשרות הראשונה כולל זכויות ברירה: 292,640 שוויין המצטבר של כל התקשרויות המשך שנעשו להתקשרות ראשונה (אינו עולה על 2,500,000 ש"ח) 0.



**פרוטוקול אישור התקשרות לפי תקנה 3(4)(ב)(2) (שריון מס' 1000)**

**ה. תיאור מהות ההתקשרות ונימוקי הבקשה**

1. רשות המים התקשרה בעקבות מכרז פומבי ביום 1.12.2014 עם הספק, מלם מערכות בע"מ (להלן: "הספק"), למתן לאספקת מערכת לניהול ולטיפול בפניות הציבור ולאספקת שירותי אחריות ותחזוקה עבודה, בהיקף כספי כדלקמן 292,640 ₪, כולל מע"מ.
2. היחידה מבקשת להרחיב את ההתקשרות עם הספק בהיקף של 158,780 ₪, לא כולל מע"מ (השווים ל- 185,772.6 ₪, כולל מע"מ) ולהאריך את תוקף ההתקשרות החל מיום 1.1.2016 ועד לא יאוחר מיום 31.12.2016, וזאת מחמת הטעמים הבאים:
  - 2.1. קיימת דרישה לשינויים ושיפורים במערכת הואיל ולאחר הפעלת המערכת התחוויר שנדרשים שינויים בחלק מהדו"חות המונפקים ע"י המערכת ובחלק מהתכניות ובנוסף יש צורך דו"חות חדשים ובהתאמת המערכת למסלול חדש של הגשת פנייה מהציבור, כמפורט להלן:
    - 2.1.1. בגין רכיב "בנק שעות-אפיון/יישום/פיתוח לפי בנק שעות" - 190 ₪, לא כולל מע"מ לשעה \* 200 שעות. יצוין, כי התעריף עומד בדרישות ההסכם (ר' סע' 6(א)(3)(ג)).
    - 2.1.2. בגין תחזוקה לשנה עבור שו"שים - 6,080 ₪, לא כולל מע"מ.
  - 2.2. בנוסף, לאור שינויים פרסונלאיים שחלו במחלקת פניות הציבור, ובכללם מינוי מנהלת חדשה ליחידה, קיים צורך בביצוע הדרכה על המערכת והתאמה בהתאם לצרכים החדשים, לפי 160 ₪, לא כולל מע"מ, לשעה ו-70 שעות. יצוין, כי התעריף עומד בדרישות ההסכם (ר' סע' 6(א)(3)(ב)).
  - 2.3. מעבר לכך קיים צורך בפיתוח נוסף במערכת על-מנת להתאים ולהשמיש אותה לטיפול גם בפניות ציבור המגיעות בתחום חופש המידע. בעניין זה יצוין, כי תהליכי העבודה של חופש המידע ושל פניות הציבור דומים מאוד, ובנוסף החשית שהוקמה לצורך פניות הציבור מתאימה גם עבור חופש המידע. בהמשך ולאחר סיום הפיתוח, יידרש לתחוק גם את הרכיב הזה, כמפורט להלן:
    - 2.3.1. בגין פיתוח חופש המידע ורישוי - 90,500 ₪, לא כולל מע"מ.
    - 2.3.2. בגין תחזוקה לשנה חופש המידע - 13,000 ₪, לא כולל מע"מ.
- יצוין, כי הגם שמדובר בהרחבת רכיב קיים בהתקשרות נבחנה סבירות הצעת המחיר ע"י יועץ הדישות לענייני מחשוב, אשר מצאה, כאמור בחוות דעתו מיום 3.11.2015, המצ"ב לפרוטוקול זה, כסבירה.

3. עפ"י חוות הדעת הנ"ל ומבריקת הוועדה, כמו גם מהצהרות נציגת היחידה במכתבה ובמהלך הישיבה, התחוויר, כי יציאה להליך מכרזי נפרד תחייב פיתוח של מערכת נפרדת ולפיכך תהא כרוכה בזמן ניכר (במהלכו לא תהיה מערכת שתנהל את פניות הציבור מסוג בקשות לחופש המידע) ובעלות רבה. יצוין, כי בנסיבות העניין המדובר בהרחבתה של המערכת הקיימת לאותו תחום ייעודי (קרי - פניות הציבור).

האם קיים בנושא זה מכרז מרכזי של החשב הכללי או גורם ממשלתי מוסמך אחר, או הסכם מחירים מירביים:

לא  כן

**פרוטוקול אישור התקשרות לפי תקנה 3(4)(ב)(2) (שריון מס' 1000)**

דין ונימוקים

סיווג ההתקשרות		
<p>הוועדה מחליטה לסווג את ההתקשרות לפי תקנה 3(4)(ב)(2) מותנה בקיום 5 התנאים הבאים:</p>		<input checked="" type="checkbox"/>
1.	<p>ההתקשרות הראשונה נעשתה בעקבות מכרז <input checked="" type="checkbox"/> או <input type="checkbox"/> ההתקשרות הראשונה נעשתה בעקבות פנייה תחרותית לקבלת הצעות</p>	<p>התקשרות בסמכות ועדת הפטור המשרדית</p>
2.	<p>התקשרות המשך נעשתה בתוך 5 שנים ממועד עריכתה של ההתקשרות הראשונה <input checked="" type="checkbox"/></p>	
3.	<p>שוויין המצטבר של כל התקשרויות המשך שנעשו לאותה התקשרות ראשונה אינו עולה על שווי ההתקשרות הראשונה <input checked="" type="checkbox"/></p>	
4.	<p>שוויין המצטבר של כל התקשרויות המשך שנעשו לאותה התקשרות ראשונה, לרבות התקשרות המשך הנוכחית, אינו עולה על 2,500,000 ₪ <input checked="" type="checkbox"/></p>	
5.	<p>ב-12 החודשים שקדמו למועד עריכת התקשרות המשך לא <input type="checkbox"/> עריכת התקשרות המשך לא <input type="checkbox"/> בוצעה התקשרות המשך להתקשרות הראשונה <input type="checkbox"/> או <input type="checkbox"/> ב-12 החודשים שקדמו למועד עריכת התקשרות המשך להתקשרות אחרת עם אותו ספק באותו עניין <input type="checkbox"/></p>	
	<p>לא פוצלה התקשרות המשך מהתקשרות ראשונה או מהתקשרות אחרת עם אותו ספק כאמור, אם הסיבה לפיצול היא הימנעות מעריכת מכרז <input checked="" type="checkbox"/></p>	
<p>הוועדה מחליטה שלא לאשר את הבקשה לסיווג ההתקשרות בפטור ממכרז <input type="checkbox"/></p>		

תנאים לאישור הבקשה (בהתאם לתקנה 9(ב) לתח"ם):

**אישור פרטי ההתקשרות**

- הוועדה מחליטה לאשר את פרטי ההתקשרות באופן מלא, לפי בקשת היחידה.
- הוועדה מחליטה לאשר את פרטי ההתקשרות בשונה מבקשת היחידה, כמפורט להלן:

- ז. החלטות**
1. הוועדה עיינה בבקשה ובצרופותיה.
  2. לאור כל האמור לעיל, עמדת הוועדה היא, כי אין מניעה לאשר את הבקשה מן הנימוקים שפורטו בה, בכפוף לאמור להלן, והיא ממליצה על אישורה.
  3. ההחלטה בכפוף לאישור ועדת פטור משרדית, בהתאם לתבחינים הקבועים בתקנה 3(4)(ב)(2) בתח"ם ולשיקול דעתה.
  4. החלטה זו תפורסם בהתאם לתקנה 11(א) בתח"ם.

ת. תקופת ההתקשרות: התל מיום 1.1.2016 ועד לא יאוחר מיום 31.12.2016.

**פרוטוקול אישור התקשרות לפי תקנה 3(4)(ב)(2) (שריון מס' 1000)**

- ט. היקף ההתקשרות: 158,780 ₪, לא כולל מע"מ (השווים ל-185,772.6 ₪, כולל מע"מ), לפי הפירוט הבא:
1. בגין רכיב "בנק שעות-אפיון/יישום/פיתוח לפי בנק שעות" - 190 ₪, לא כולל מע"מ לשעה \* 200 שעות.
  2. בגין רכיב "בנק שעות-הדרכה והטמעה" - 160 ₪, לא כולל מע"מ לשעה \* 70 שעות.
  3. בגין תחזוקה לשנה עבור שו"שים - 6,080 ₪, לא כולל מע"מ.
  4. בגין פיתוח חופש המידע ורישוי - 90,500 ₪, לא כולל מע"מ.
  5. בגין תחזוקה לשנה חופש המידע - 13,000 ₪, לא כולל מע"מ.

י. תקנה בתח"ם: 3(4)(ב)(2).

יא. תחימות

יועץ משפטי	ס. חשב	מ"מ יושב ראש וחברה	שם
עו"ד עדי זורבסקי	גב' דפנה ורנר	אינג' מלה שוורץ	תאריך
12.11.2015	12.11.2015	12.11.2015	תחימה
			