

מדינת ישראל  
משרד האוצר – החשב הכללי  
ועדת מכרזים מרכזיים למחשוב וטכנולוגיה

כ"ב בניסן התש"פ  
16 באפריל 2020  
רכ. 2020-2300

פרוטוקול דיון

**בנושא:** התקשרות בפטור מחובת מכרז עם הזוכה במכרז מרכזי 13-2014 לאספקת שירותי טלפוניה קווית למשרדי הממשלה

מר גל אמיר – מנהל מינהל הרכש הממשלתי, יו"ר  
עו"ד תמר יוסף – יועצת משפטית, הלשכה המשפטית, משרד האוצר  
גבי סופי פרכטמן – חשבת, רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון, משרד האוצר  
מר שחר ברכה – מ"מ מנהל רשות התקשוב הממשלתי  
מר אלון קינסט – ר' תחום בכיר ניהול התקשרויות, מינהל הרכש הממשלתי

**משתתפים:**

עו"ד בנצי גולדברג – יועץ משפטי, יחידת הרכש הממשלתי, ענבל  
**רשם:** מר עמרי נצר – ר' צוות אבטחת מידע ותשתיות טכנולוגיות, יחידת הרכש הממשלתי, ענבל

**מטרת הדיון:** התקשרות בפטור מחובת מכרז לרכישת שירותי IVR

**1. רקע:**

- 1.1. במכרז מרכזי 13-2014 לאספקת שירותי טלפוניה קווית למשרדי הממשלה (להלן: "מכרז שירלי"), זכתה חב' בינת תקשורת מחשבים בע"מ (להלן: "בינת") להקמת והפעלת רשת טלפוניה מנוהלת המבוססת על טכנולוגיה מתוצרת חב' Cisco.
- 1.2. במסגרת התקשרות זו ניתן לרכוש שירותים נלווים לשירותי הטלפוניה, ובכלל זה שירותי מוקד לקבלת שיחות, ניתוב שיחות חכם, שירותי ועידה, הקלטת שלוחות וכן שירותי Interactive Voice Response (להלן: "IVR").
- 1.3. לנוכח הצורך בהתמודדות עם התפרצות נגיף הקורונה והשלכותיה אישר שר האוצר ביום 18.3.2020 פטור מחובת מכרז בהתאם לתקנה 3(28) לתקנות חובת המכרזים התשנ"ג-1993 (להלן: "התקנות") לביצוע התקשרויות הנדרשות בדחיפות לצורך זה. הפטור כאמור פקע ביום 17.4.2020 וכעת מונחת בקשה להארכת הפטור בשינויים מסוימים, על שולחנו של השר (להלן: "פטור שר האוצר").
- 1.4. לנוכח התפשטות מגפת הקורונה, הצורך להתמודד עם גידול מעריכי במספר החולים והחשיבות שבניטור ומעקב אחר תסמינים של חולים בביתם, עלה הצורך בכלים טכנולוגיים אשר יאפשרו לאסוף את המידע הדרוש ולרכז את תוצאות הבדיקות בהיקפים משמעותיים ובמהירות גבוהה.
- 1.5. משרד הבריאות וקופות החולים עושים שימוש לצורך כך במערכת טכנולוגית אשר מאפשרת לחולים לדווח את הנתונים והפרמטרים הנדרשים באמצעות ממשק אינטרנטי, אולם במקביל יש צורך לתת מענה ולחבר למערכת גם אוכלוסיות בעלות אוריינות דיגיטלית נמוכה או נגישות נמוכה לטלפונים חכמים.
- 1.6. משרד הבריאות ביצע בחינה של הנושא ומצא כי ניתן לממש ניטור זה באמצעות שימוש בטכנולוגיית IVR אשר תקבל מקופות החולים את רשימת החולים ומספרי הטלפון שלהם, ותקשר לחולים ותבצע

- תשאול שוטף ממוחשב של החולים ואיסוף נתונים מאוכלוסיות אלו באמצעים טלפוניים (למשל, אמירת ספרות או הקלדתן), כגון חוס גוף או סימפטומים רפואיים אחרים, תוך ריכוז הנתונים לאותה הפלטפורמה הדיגיטלית. כמו כן, באמצעות אותה מערכת IVR ניתן יהיה לתת מענה למס' חולים גדל בהתאם לצורך. פניית משרד הבריאות מצורפת כנספח א'.
- 1.7. במכרז שירלי נכללו פתרונות המאפשרים להקים מערכת IVR ובמקרה הצורך, בשילוב עם רכישת שיחות במסגרת מכרז מרכזי 14-2014 לאספקת שירותי תקשורת קווית נייחת (מפ"א) למשרדי הממשלה (להלן: "מכרז המפ"א") (להלן: "הפרויקט").
- 1.8. אולם רכישת שירותים אלו והקמת הפרויקט במסגרת מכרז שירלי ומכרז המפ"א דורשים כי כלל הפרויקט יבוצע בניהולו של המשרד עצמו, מה שבהכרח ידרוש היערכות ממושכת לאור זאת שהוא מחייב ביצוע תכנון, רכש, אישורי אבטחת מידע מורכבים, הצטיידות, כמו גם הכשרת בעלי תפקידים מתאימים לצורך ניהול התהליך. במצב הנוכחי בו ישנם אלפי אנשים באשפוזי בית, בו חיוני לאסוף נתונים אודות המצב של החולים במהירות ובו נדרש לתת מענה מידני לצרכים המשתנים לבקרים – הקמת מערכת כזו לא תיתן את הכלים הנדרשים לצורך התמודדות עשווית עם המגיפה.
- 1.9. לצד זאת, ולאור הניסיון הרב שצברה בהקמה ותפעול של שירותי טלפוניה ו-IVR עבור משרדי הממשלה, ביכולתה של חבי בינת לספק מערכת IVR שתספק את השירותים הנדרשים באופן מלא ומידי וזאת באמצעות הפעלת מוקד קיים שלה אשר מופעל על ידה ולא על ידי המשרד. מוקד זה מאפשר גם ביצוע שיחות (שירות אשר כאמור לא ניתן במסגרת ההתקשרות הנוכחית במכרז שירלי אלא במסגרת מכרז המפ"א). במסגרת שירות זה יופעל פתרון IVR אשר יתשאל את המשתמשים במספר שפות כאשר המשתמשים יוכלו לענות באמצעות הקשת מספר על פי השמעת אופציות רלוונטיות. משיחות אלו תבנה החברה קובץ תשובות שיתממשק לגופים הרלוונטיים (קופות החולים ומשרד הבריאות) ויפתחו דו"חות ייעודיים בהתאם לצרכי המשרד (להלן: "השירות").
- 1.10. בנוסף, השירות נותן מענה מיטבי לאי הוודאות באשר למספר החולים שיידרש לו, מאחר והתשלום על השירות הנו לפי הצורך והשימוש בפועל, כאשר התמחור הוא לפי דקות שיחה (לבד מעלות חודשית קבועה אשר נדרשת לצורך תפעול שוטף של המערכת), ולאור האפשרות שתעמוד למשרד הבריאות להפסיק את ההתקשרות בגין השירות בכל עת. הצעת המחיר של חבי בינת מצורפת כנספח ב'.
- 1.11. הצוות המקצועי בחן את הצעת המחיר עבור השירות בשים לב למחירים ולתנאים של המכרז, וגם ביחס למכרז המפ"א. בבחינת הצוות המקצועי, נמצא כי הצעת המחיר משקפת הנחות הדומות לאלו שהיו מתקבלות אילו היה מוקם פרויקט מלא הכרוך במימוש האפשרויות במכרז זה ובמכרז המפ"א (קובץ סימולציה השוואתית מצורף כנספח ג').
- 1.12. בנסיבות רגילות, סבור הצוות המקצועי כי נכון היה להקים את הפרויקט במסגרת הכלים הזמינים במכרז שירלי ובמכרז המפ"א. עם זאת, לאור המצב שנוצר, והצורך לספק את השירות במהירות מירבית כאשר מס' החולים משתנה מדי יום, והפוטנציאל אינו ידוע ויכול להשתנות בצורה דרסטית, הצוות המקצועי סבור שיש להתקשר עם חבי בינת לצורך רכישת השירות, באופן שיאפשר לתת את המענה הדרוש בטווח הזמן המידי, תוך תפעול מלא של התהליך על ידה ובהתאם לתפיסה ולייעוד של המכרז כמכרז לרכישת שירותים בלבד.
- 1.13. לאור זאת, ובשים לב לצורך שהוצג על ידי משרד הבריאות בנסיבות מיוחדות ונדירות אלו, ומתוך ראייה והבנת החשיבות שבמתן השירות במהירות, ממליץ הצוות המקצועי כמפורט להלן:
- 1.13.1. לאשר התקשרות בפטור מחובת מכרז עם חברת בינת לתקופה של חצי שנה מיום ההתקשרות. במהלך תקופה זו ובהתאם להתפתחות המגפה, משרד הבריאות ישלים את ההיערכות להקמת

הפרויקט במסגרת קבע בהתאם לשירותים הניתנים במסגרת מכרזי שירלי ובמכרז המפ"א, אם יהיה צורך בכך.

1.13.2. ועדת המכרזים תוכל לאשר את המשך ההתקשרות לתקופה נוספת, שלא תאוחר מה- 25.02.2021, וזאת בהתאם לבחינה של הצוות המקצועי. לצורך בחינת הנושא, משרד הבריאות יידרש להעביר חוות דעת מקצועית ותכנית מפורטת להקמת הפרויקט במסגרת המכרזים.

1.13.3. משרד הבריאות ידווח לעורך המכרז עד ה-1.8.2020 על אופן היערכותו להקמת הפרויקט במסגרת המכרז ומכרז המפ"א.

1.13.4. משרד הבריאות וחבי בינת יעבירו לעיון עורך המכרזי מדי חודש דיווח אודות היקף השימוש בשירות. ככל וההיקף הכספי יעלה על 1,250,000 ש"ח, המשך ההתקשרות לרכש השירות יחייב אישור נוסף של ועדת המכרזים.

## 2. מחליטים:

2.1. בהתאם לתקנה 3(28) לתקנות, בשים לב לנסיבות המיוחדות והנדירות של התפשטות מגפת הקורונה והצורך לתת מענה מידי לניטור אוכלוסיית החולים, ולאור היכולת להטמיע את השירות המוצע במהירות וביעילות מרביות, לקבל את המלצות הצוות המקצועי כדלהלן:

2.1.1. לאשר התקשרות בפטור מחובת מכרז לצורך רכש השירות מחברת בינת עד ליום 25.10.2020. במהלך תקופה זו, משרד הבריאות יבחן וישלים את ההיערכות להפעלת המוקד במסגרת קבע בהתאם לתנאי מכרזי שירלי והמפ"א, אם יהיה צורך בכך.

2.1.2. ככל שההיקף הכספי יעלה על 1,250,000 ש"ח בפועל, המשך השימוש בשירות יובא לבחינה נוספת של ועדת המכרזים.

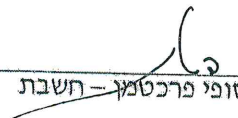
2.1.3. ועדת המכרזים תוכל לאשר את המשך השימוש בשירות לתקופה נוספת, שלא תאוחר מה- 25.02.2021, וזאת בהתאם לבחינה של הצוות המקצועי. לצורך בחינת הנושא, משרד הבריאות יידרש להעביר חוות דעת מקצועית ותכנית מפורטת לקבלת השירות ובכלל זה משך השימוש בשירות והיקפו.

2.1.4. משרד הבריאות יעביר לעורך המכרז עד ה-01.08.2020 דיווח מפורט על אופן היערכותו להפעלת השירות במסגרת המכרז ומכרז המפ"א.

2.1.5. משרד הבריאות וחבי בינת יעבירו לעיון עורך המכרזי מדי חודש דיווח מפורט אודות היקף השימוש בשירות.

2.1.6. בחקדם האפשרי, עורך המכרזי יפרסם את הכוונה לבצע את ההתקשרות באתר האינטרנט הממשלתי.

2.2. החתקשרות כפופה להארכת הפטור על ידי שר האוצר כאמור בסעיף 1.3. לעיל ולאישור ועדת הפטור.

  
סופי פריכטמן - חשבת

  
תמר יוסף - יועמ"ש

  
גל אמיר - יו"ר

  
שחר ברכה - חבר

  
אלון קינסט - חבר

הערה: יצוין כי הפרוטוקול נחתם ב-20.04.2020 וכי ביום 19.04.2020 הוארך פטור שר האוצר עד ה-17.05.2020.

**נספחים**



נספח ב.docx



נספח ג.xlsx



נספח א.docx