

ירושלים, כ"ט ניסן תש"פ
23 אפריל 2020
פרוטוקול מס' 23

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

משתתפים : גב' דרורית שטיינמץ, ר' אגף תקציבים ופרויקטים, מ"מ יו"ר הוועדה
מר יהונתן לוי, ס' חשב המשרד, חבר
עו"ד נועה גריזים, מ"מ עוזרת ראשית ליועצת המשפטית, חברה

עו"ד הדס שוגרמן, ממונה (ייעוץ משפטי), משקיפה
מר אריק קלינר, ר' אגף פניות ציבור, נציג יחידה מקצועית
גב' ורד פוטל אנקרי, ממונה פיקוח ובקרה (יח' המכרזים), מרכזת הוועדה

הרחבת התקשרות עם חברת ביפר תקשורת ישראל בע"מ

פרטי בקשת היחידה :

שם הספק ומספרו : ביפר תקשורת ישראל בע"מ (ח.פ. 511284283).
תאריכי ההתקשרות : מיום חתימה על הסכם הרחבה ועד ליום 30.4.2021
שווי ההתקשרות : 439,425 ₪ לא כולל מע"מ.
סוג ההתקשרות : רכש שירותים.
תקנה תקציבית : 04-51-01-10.

תיאור מהות ההתקשרות/פניית היחידה המקצועית

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

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

ביום 28.3.2017 (פרוטוקול מס' 43) אישרה הוועדה את מימוש האופציה הראשונה להארכת ההתקשרות למשך שנה מיום החתימה על ההסכם בהיקף של כ- 49,140 ₪ כולל מע"מ. כמו כן אישרה הוועדה הרחבה ביחס לקבלת "שיחות חריגות", ללא תוספת תשלום וכן הרחבה ביחס לאיסוף מספרי ת"ז וכתובות מייל, בכפוף להסדרת רישום מאגר מידע כדן, ובתנאים המפורטים בפרו' מס' 43 המצ"ב. בהתאם, ביום 6.4.2017 נחתם עם החברה הסכם הארכה והרחבה. בשל

מדינת ישראל
משרד ראש הממשלה

ירושלים, כ"ט ניסן תש"פ
23 אפריל 2020
פרוטוקול מס' 23

הצורך בהסדרת רישום מאגר מידע כדון, צוין בהסכם ההארכה וההרחבה עם החברה כי נציגיה לא יחלו באיסוף מספרי ת"ז וכתובות מייל בטרם יתקבל אישור בכתב מהמשרד.

ביום 24.2.2018 התקבל אישור משרד המשפטים על רישום מאגר המידע בפנקס מאגרי המידע.

ביום 13.2.2018 (פרוטוקול מס' 33) אישרה הוועדה את מימוש האופציה השנייה להארכת ההתקשרות למשך שנה מיום החתימה על ההסכם. בנוסף, אישרה הוועדה את הארכת הרחבת ההתקשרות שנערכה בעת מימוש האופציה הראשונה להארכה, ביחס לאיסוף מספרי ת"ז וכתובות מייל בהתאם להסדרת רישום מאגר מידע כדון וביחס ל"שיחות חריגות".

ביום 26.2.2019, (פרוטוקול מס' 21) אישרה הוועדה את מימוש האופציה השלישית והאחרונה להארכת ההתקשרות למשך שנה מיום החתימה על ההסכם בהתאם לתקנה 3(א) לתקנות חובת המכרזים התשנ"ג-1993. בנוסף, אישרה הוועדה את הארכת הרחבת ההתקשרות שנערכה בעת מימוש האופציה הראשונה להארכה, ביחס לאיסוף מספרי ת"ז וכתובות מייל בהתאם להסדרת רישום מאגר מידע כדון וביחס ל"שיחות חריגות" וכן אישרה הרחבה בהיקף של כ-15% מעלות ההתקשרות השנתית המקורית. ועדת המכרזים המליצה בפני ועדת הפטור המשרדית לאשר את הרחבת ההתקשרות (הארכת ההרחבה ממימוש האופציה הראשונה וכן את התוספת התקציבית המבוקשת), בהתאם לתקנה 3(4)(ב)(2) לתקנות חובת המכרזים התשנ"ג-1993, הואיל וכפי שנקבע בדיון, הרחבת ההתקשרות המבוקשת עומדת בכל תנאי התקנה.

לאחר החתימה על הפרוטוקול האמור מיום 26.2.2019, ובטרם הוחתמו חברי ועדת הפטור, נציג היחידה המקצועית, מר אריק קלינר ביקש לעדכן את חשבות המשרד ואת הלשכה המשפטית כי ביפר בוחנת את האפשרות להמחות את הזכויות והחובות שלה לחברה שקנתה חלק מפעילותה העסקית. לנוכח האמור, התקיים דיון נרחב בין היחידה המקצועית, הלשכה המשפטית וחשבות המשרד ובסופו של משא ומתן בין היחידה המקצועית לבין ביפר הוחלט לממש את האופציה ואת הרחבת ההתקשרות כפי שהתבקשה הוועדה ביום 26.2.2019.

אגב הטיפול בסוגיה המתוארת לעיל הבחינו חברי הוועדה כי בהחלטת הוועדה מיום 26.2.2019 (פרוטוקול 21) נפלה טעות, היות והתקנה הנכונה לאישור הרחבת ההתקשרות היא 3(4)(ב)(1) ולא 3(4)(ב)(2) כפי שנקבע בה.

ועדת מכרזים בסבב חתימות מיום 27.6.2019 החליטה לעדכן החלטתה מיום 26.2.2019 ואישרה את הרחבת ההתקשרות (הארכת ההרחבה ממימוש האופציה הראשונה וכן את התוספת התקציבית המבוקשת), בהתאם לתקנה 3(4)(ב)(1) לתקנות חובת המכרזים התשנ"ג-1993, הואיל והרחבת ההתקשרות המבוקשת עומדת בכל תנאי התקנה. החלטת הוועדה הנוספת מיום 26.2.2019 (פרוטוקול מס' 21) בדבר מימוש האופציה נשארת בעינה.

בהתאם, ביום 5.9.2019 נחתם הסכם עם הספק לתקופה של שנה מיום החתימה על ההסכם. בהתאם לאישור ס' חשב המשרד מיום 25.8.2019 להמשך ההתקשרות ברצף, לאור העובדה שמדובר במימוש אופציה, תקופת ההסכם היא מיום 1.5.2019 ועד ליום 30.4.2020.

מדינת ישראל
משרד ראש הממשלה

ירושלים, כ"ט ניסן תש"פ
23 אפריל 2020
פרוטוקול מס' 23

כעת היחידה המקצועית פונה לקבלת אישור הוועדה להרחבת התקשרות בשל העובדה שבמהלך המחצית הראשונה של חודש מרץ 2020 עלה מספר הפניות למוקד באופן חריג (פי 6 פניות מהממוצע) ועמד על 7,500 פניות. מספר חריג זה של פניות נוצר בשל שתי סיבות:

1. פניות רבות שהתקבלו אזרחים לקראת יום הבחירות להצהיר בכתב על נאמנות ותמיכה והצבעה ביום הבחירות בראש הממשלה – בנימין נתניהו, וזאת לטענתם בשל דרישה שהופנתה אליהם ברשתות החברתיות (קבוצות וואטסאפ ופייסבוק). מובהר כי היחידה המקצועית אינה משיבה לפניות פוליטיות, אך שיחות אלו מתקבלות במוקד ועל כן יש לשלם עבורן.
2. משבר נגיף הקורונה, שעודנו בעיצומו, ושהביא בעקבותיו שאלות רבות לקבלת מידע, בקשות לסיוע כלכלי, הצעות לפתרון המשבר, פניות בענייני תמיכה או התנגדות למדיניות וכו'.

היחידה המקצועית מציינת בבקשתה כי לנוכח ההשלכות הקשות על חיי היום יום של האזרחים בעקבות התפשטות נגיף הקורונה בארץ, השירות הטלפוני בעת הזו שניתן למשרד באמצעות חברת "ביפר" חשוב ביותר.

הסכום שאושר עבור השנה האחרונה היה בסך 78,977,34 כולל מע"מ שהיה אמור להספיק עד תום מועד ההתקשרות, שחל כאמור ביום 30 באפריל 2020.

בשל קיום הבחירות לכנסת ה-23 ומשבר הקורונה החמור, כמפורט לעיל, גדל מספר הפניות הטלפוניות בכל יום, דבר אשר גרם לכך שמהלך השבועיים הראשונים של חודש מרץ מומשה תקרת סכום ההתקשרות ועל כן דרושה הרחבת ההתקשרות באופן מדי, עד לסוף תקופת ההתקשרות הנוכחית ב-30.4.2020.

מבקשתו של מר קלינר עולה כי היחידה המקצועית בחנה את האפשרות לפנות לספקים בהתאם להוראת התכ"ם שעניינה התקשרות בהליך מקוצר בעבור כל שנה שכן לא נדרש סכום העולה על 50 אלש"ח לשנה, ואף נעשתה פנייה לחברות לקבלת הצעת מחיר, אך פנייה זו לא נענתה. זאת ועוד, לאור הרחבת ההתקשרות והסכום הנדרש כעת, הליך זה אינו רלוונטי.

בנוסף לבקשה להרחבת ההתקשרות, מבקשת היחידה המקצועית להאריך את ההתקשרות, כולל כל ההרחבות שאושרו עד כה ולרבות ההרחבה המבוקשת כעת, הואיל וההתקשרות עם חברת "ביפר" עדיין בתוקף, והואיל וכאמור סכום ההתקשרות מומש במלואו. בנוסף, מאחר שהתברר שלא ניתן לבצע את ההתקשרות בהליך של קבלת הצעות מחיר, היחידה המקצועית זקוקה לזמן על מנת שתוכל לפרסם מכרז לרכישת השירותים.

היחידה המקצועית מבקשת לקבל אישור להרחבת התקשרות עם חברת "ביפר תקשורת" לשם שמירה על רציפות שירות, כל שכן בימי המשבר הנוכחיים, שאנו חווים (משבר נגיף הקורונה).

להלן פרוט ההרחבות שאושרו במסגרת ההתקשרות:

1. ביום 28.3.2017 (פרוטוקול מס' 43) אושרה הרחבה בסך 9,140 ₪ כולל מע"מ.
2. ביום 13.2.2018 (פרוטוקול מס' 33) אושרה הרחבה בסך 28,674 ₪ כולל מע"מ.

מדינת ישראל
משרד ראש הממשלה

ירושלים, כ"ט ניסן תש"פ
23 אפריל 2020
פרוטוקול מס' 23

3. ביום 26.2.2019 (פרוטוקול מס' 21) אושרה הרחבה בסך 38,977 ₪ כולל מע"מ.

סה"כ כל ההרחבות שבוצעו עד כה: 76,791 ₪ כולל מע"מ.

לאור האמור, הוועדה מתבקשת לאשר הרחבת התקשרות בגובה 439,425 ₪ לא כולל מע"מ. כמו כן, באשר לכך שהבקשה מוגשת בתקופה של ממשלת מעבר, מבהירה היחידה המקצועית כי מדובר בשירות שוטף, שנותן מענה לכלל האזרחים וכי אין לבקשה קשר לעניינים פוליטיים.

הואיל ואנו נמצאים בשנה שבה תקציב המדינה לא מאושר, ומאחר שלא ניתן להעריך את משך המשבר, היחידה המקצועית מבקשת לאשר גם הארכת ההתקשרות עד ליום 30.6.2020

ובסה"כ בהיקף של 73,000 ₪ כולל מע"מ.

דיון:

מר קלינר מציג את הבקשה ומציין כי כעת יש ירידה קטנה במספר הפניות, אך מעריך כי שווי ההתקשרות הנדרשת לקבלת שירותים לשנה הבאה עומד על כ-100 אלש"ח. הואיל ומדובר בהתקשרות של למעלה מ-50 אלש"ח בשנה, לא ניתן לבצע את ההתקשרות מעתה ואילך בדרך של פנייה לקבלת שלוש הצעות מחיר.

הוועדה מציינת כי על היחידה המקצועית לעקוב אחר היקף השירותים הניתנים לה, ולפנות לוועדה ככל שיידרשו שינויים או התאמות נוספים, בשים לב לכך שככל שלא תספיק להיערך לפרסום מכרז ולבחירת זוכה בתקופה זו, יהיה עליה לפנות לוועדת הפטור בחשכ"ל לצורך הארכה ו/או הרחבה נוספת.

הוועדה מנחה את היחידה המקצועית לפעול בדחיפות ליציאה למכרז ולבחון את החלופות והמענה הנכון להפעלת השירות בתחילת חודש יולי 2020. הוועדה מציינת כי במידה שיזדקק המשרד להארכה נוספת ההתקשרות תהיה כפופה לאישור ועדת הפטור בחשכ"ל ועל המשרד יהיה להציג את הצעדים שביצע בטרם הגיע לנקודה שבה הוא נדרש להתקשרות המשך נוספת.

מר קלינר מציין כי היחידה המקצועית לא נערכה עד כה ליציאה למכרז חדש מאחר שחשבה לפעול במתווה של הצעות מחיר. בדיעבד התברר כי המתווה אינו מתאים מבחינה תקציבית. בנוסף מציין את האפשרות של מתן מענה ישיר לציבור ע"י עובדי המשרד באמצעות העסקת סטודנטים, אשר כלכלית ושירותית זו הדרך הטובה יותר.

גב' שטיינמץ מציינת כי האפשרות של הגדלת כוח האדם איננה אפשרית נכון לעכשיו ויש להמשיך במתווה של קניית שירותים.

הובהר למר קלינר כי ועדת המכרזים אינה מוסמכת לדון בענייני העסקת כח אדם, וכי עליו לברר אפשרות זו בפני הגורמים המוסמכים לכך.

מר קלינר מציין בפני הוועדה כי החברה הסכימה להמשיך את השירות עד לחודש יוני 2020 בתנאים זהים לתנאי ההתקשרות הקיימים בהתקשרות הנוכחית.

מדינת ישראל
משרד ראש הממשלה

ירושלים, כ"ט ניסן תש"פ
23 אפריל 2020
פרוטוקול מס' 23

החלטת הוועדה

1. הח"מ מאשרים את בקשת היחידה המקצועית להרחבת ההתקשרות ולהארכתה, בהתאם לתקנה 3(4)(ב)(1) לתקנות חובת המכרזים התשנ"ג-1993, בתנאים זהים או מיטיבים עם המשרד, בנסיבות המפורטות מעלה שבהן השמירה על האחידות נדרשת מטעמי חיסכון ויעילות, וכמפורט להלן:
- שם הספק ומספרו: ביפר תקשורת ישראל בע"מ (ח.פ. 511284283).
- תאריכי ההתקשרות: מיום חתימה על הסכם הארכה ועד ליום 30.6.2020.
- שווי ההתקשרות: 73,000 ₪ כולל מע"מ (הרחבת התקשרות בגובה 10,000 ₪ כולל מע"מ והארכת התקשרות עד ליום 30.6.2020 בהיקף של 63,000 ₪ כלל מע"מ).
- סוג ההתקשרות: רכש שירותים.
- תקנה תקציבית: 04-51-01-10.

לא קיימת מניעה לפרסום ההחלטה על התקשרות זו באתר האינטרנט הממשלתי.
כמו כן, אין מניעה לפרסום החלטה זו במערכת מרכב"ה ובדוח חופש המידע.

בהתאם לסעיף 3.2 להודעת תכ"ם מס' ה.1.2.0.6.1 "הנחיות לביצוע התקציב בשנת 2020", החלטת ועדת המכרזים נעשית גם בכפוף להחלטת ועדת החריגים בחשב הכללי.

2. הוועדה מנחה את היחידה המקצועית לבצע אפיון ולהגיש בקשה ליציאה להליך מכרזי חדש לקבלת השירותים באופן מידי.

03/05/2020

27/04/2020

X
דרורית שטיינמץ
דרורית שטיינמץ

X
יהונתן לוי
יהונתן לוי

27/04/2020

27/04/2020

X
ב/ורד
אריק קלינר, נציג יחידה מקצועית

X
נועה גריזים
נועה גריזים