



החשב הכללי - ועדת הפטור

מספר פרוטוקול 3720

פרטים כלליים

המשרד הפונה מערך הדיגיטל הלאומי	התקבל בוועדת הפטור 21.11.2023	תאריך דיון 05.12.2023
---	---	---------------------------------

פרטי ההתקשרות המבוקשת

נושא ההתקשרות הפעלת מענה ממשלתי מרכזי	מטרת הפניה הרחבת התקשרות	תקנת חוק 3(4)(ב)3	מועד החלטת ועדת מכרזים הפונה 06.11.2023	מספר פנייה 8001024075
---	------------------------------------	-----------------------------	--	---------------------------------

חברי ועדה נוכחים

בנימין מנחם
ינון גוטליק
אלי ביתן

תפקיד

סגן בכיר לחשב הכללי
יועץ משפטי
סגן בכיר לחשב הכללי

תפקיד בוועדה

יו"ר ועדה
יועץ/ת משפטי/ת
חבר/ת ועדה

החלטת ועדת הפטור

הוועדה ממליצה על אישור ההתקשרות לפי תקנה 3(4)(ב)3 לתקנות חובת המכרזים
ההחלטה מותנית באישור החשב הכללי

ומאשרים החרגה מהמכרז המרכזי בהתאם לתקנה 14 לתקנות חובת המכרזים.

ההחלטה מותנית באישור של: החשב הכללי

תקופת התקשרות התקשרות המשך נוספת
הערות:
ספקים

שם ספק	ח.פ.	סטטוס ספק	סוג ספק
בזק און ליין בע"מ	513050898		

פרטי תקופה

תאריך תחילה מבוקש	תאריך תחילה מאושר	תאריך תחילה מבוקש	תאריך סיום מאושר	אומדן	סכום מאושר	מטבע
01.12.2023	05.12.2023	16.04.2025	16.04.2025	30,000,000	30,000,000	שקלים ישראליים חדשים

דיון ונימוקים

- מערך הדיגיטל הלאומי (להלן-**המערך**) מבקש הרחבת התקשרות עם חברת בזק אונליין בע"מ (להלן-**החברה**) להפעלת מענה ממשלתי מרכזי כללי.
- בהחלטת ממשלה מס' 2097 הוטל על היחידה לשיפור השירות במערך (להלן - **היחידה**) "להפעיל מענה ממשלתי מרכזי למסירת מידע לציבור על שירותי הממשלה השונים".

3. בשנת 2017 פרסם המערך מרכז פומבי מס' 3/17 להקמת מענה ממשלתי מרכזי עבור היחידה וביום 17.4.2018 נחתם ההסכם עם החברה עד ליום 16.4.2021. בתוספת שלוש תקופות אופציה בנות שנתיים כל אחת. קרי עד ליום 16.4.2027, בהיקף כולל של 100 מלש"ח כולל מע"מ.
4. לאחר חתימת ההסכם ולאחר פרויקט ההקמה, עלה לאוויר מוקד מענה ממשלתי מרכזי 1299 עם שתי פעילויות מרכזיות: **האחד**, מתן מידע על כלל שירותי הממשלה והערוצים השונים לקבלתם תוך עידוד שימוש בערוצים דיגיטליים ועצמאיים, **השני**, סיוע ותמיכה טכנית למשתמשים בתשתיות טכנולוגיות ממשלתיות רחביות המפותחות ברשות התקשוב כגון עמדות שירות, מערכת הזדהות ממשלתית, האזור האישי לאזרחים ולעסקים ועוד.
5. לאחרונה, הוקם באמצעות מרכז זה מוקד שירות לפלטפורמת הלמידה המקוונת "קמפוס IL" שמהווה צוות שלישי בפעילות המענה הממשלתי.
6. בנוסף למתן מענה לאזרחים ולעסקים, עוסק המענה הממשלתי בתהליכי שיפור השירות הניתן לאזרח על ידי כלל משרדי הממשלה, המבוצע באמצעות:
 - 6.1. תובנות הנגזרות מהשיחות.
 - 6.2. שיפור המוצרים והמערכות שמפותחים ביחידות המערך.
 - 6.3. מעורבות בתהליכי שירות חדשים שונים אשר עולים לאוויר.
 - 6.4. העברת משב שוטף למשרדים בנושאים שונים.
 - 6.5. טיוב המידע המוצג לאזרח באתרי הממשלה השונים ואתר GOV.
 - 6.6. חיזוק שיתופי פעולה עם מוקדי שירותי ואגפי שירות במשרדים השונים ועוד.
7. מאז הקמתו, עסק מוקד המענה הממשלתי בייצוב תהליכי עבודה המורכבים באופן טבעי בשל רוחב היריעה. כך למשל, בשנים 2020-2022, התמודד המוקד עם התרחבות משמעותית בהיקפי הפעילות בשל נגיף הקורונה והביקוש שגדל משמעותית לשירותים מקוונים וביטולם כמעט המוחלט של הערוצים הפרונטליים. בנוסף, בשל תכנית להאצת השירותים הדיגיטליים לציבור ולקידום הלמידה הדיגיטלית, החלטה מס' 206 מיום 26.7.2020, חל גידול דרמטי בהיקפי השירותים הממשלתיים ובהיקף הביקוש לתמיכה וסיוע על ידי אוכלוסיות שונות.
8. בעקבות האמור, כדי לתת מענה לביקושים ולגידול המשמעותי בהיקפי הפעילות ועל מנת ליצור גיבוי ולפזר סיכונים הנובעים מהפעלת המוקד במיקום גיאוגרפי אחד (באר שבע), ב- 12/2021 נחנכה שלוחה למוקד בחיפה, הפועלת באמצעות 50 נציגי שירות נוספים.
9. ביום 13.2.2023 אישרה ועדת המרכזים במערך את מימוש האופציה השנייה עד ליום 16.4.2025. לדבריי נציג היחידה המקצועית, מהיקף ההתקשרות הכולל (100 מלש"ח) נותרו כ- 14.8 מלש"ח האמורים להספיק עד לסיום תקופת ההתקשרות (16.4.2027).
10. מאז פרוץ מלחמת "חרבות ברזל", חל גידול משמעותי בפניות הציבור המגיעות למוקד (פניות טלפונית ובערוצי תקשורת כתובה) כעת, על מנת לתמוך בהתמודדות הממשלה עם אתגר של מאות אלפי מפונים ומתפנים, ואזרחים נוספים שנפגעים מהמלחמה, מתבקש המוקד להקים קו ייעודי לתמיכה בהם, תוך הקצאת משאבים נוספים. המשך מצב הלחימה צפוי להציף אתגרים נוספים, אשר באים לידי ביטוי בפעילות המוקד ומחייבים הרחבה (זמנית) של היקף המוקד נים וסוגי המענה ושיתוף פעולה עם מנהלת "תקומה".
11. כאמור, בשל מצב החירום, עולה צורך דחוף בהרחבת היקף ההתקשרות, על שתאפשר המשך מתן השירות וכן הרחבת פעילות המוקד לתמיכה בפעילות משרדי הממשלה בזמן חירום. על בסיס ההיקפים שבוצעו עד לעתה, העריכה היחידה המקצועית כי ידרשו 30 מלש"ח נוספים עד לסיום תקופת האופציה קרי, עד ליום 16.4.2025. לדבריי נציג היחידה המקצועית, קרוב לוודאי שיהיה צורך להרחיב את היקף ההתקשרות בסכום נוסף עד לסיום ההתקשרות ביום 16.4.2027.
12. בשנה האחרונה היקף השימוש עמד על ממוצע של כ- 20,000 שעות כעת, על רקע הגידול בהיקפי הפעילות, מעריכה היחידה המקצועית כי היקף הפעילות החודשית יגדל לכדי 30,000 שעות נציג בעלות חודשית של 2.74 מלש"ח כולל מע"מ בתוספת הוצאות תקשורת חודשיות בעלות 23.4 אלש"ח כולל מע"מ (הוצאות אלו יגדלו לאור הכוונה להגדיל את כמויות הנציגים העובדים מהבית), סה"כ כ- 44.2 מלש"ח עבור 16 חודשים עד ליום 16.4.2025. מאחר ובשלב זה, קיימת יתרה של כ- 14 מלש"ח, הרי שסכום ההרחבה הנדרש הוא 30 מלש"ח.
13. הרחבת ההתקשרות בתנאים זהים להתקשרות המקורית.
14. בהתייחסות של מינהל הרכש מיום 01.12.2023 צוין כי השירותים דומים במהותם למכרז מרכזי 13-2014 לאספקת ציוד ושירותי טלפוניה קווית עבור משרד ממשלה (להלן – **המכרז המרכזי**), יחד עם זאת במסגרת המכרז המרכזי מסופקים מערכות טלפוניה ומוקד טכנולוגיות למשרדים ולא שירותים אנושיים למתן שירותי מוקד מלאים.
15. לאור האמור, ושבים לב לצרכים שהוצגו למינהל הרכש אין מניעה מלאשר החרגה מהמכרז המרכזי.
16. מר חזי דוד, רפרנט משרדים מנהליים ממליץ לאשר את התקשרות המשך.

מאשר את ההתקשרות לפי תקנה 3(4)(ב) לתקנות חובת המכרזים אושר ע"י חברי ועדת הפטור בפרוטוקול מספר

תקופת התקשרות פטור ממכרז
הערות:
ספקים

שם ספק	ח.פ.	סטטוס ספק	סוג ספק
בזק און ליין בע"מ	513050898		

פרטי תקופה

תאריך תחילה מבוקש	תאריך תחילה מאושר	תאריך סיום מבוקש	תאריך סיום מאושר	אומדן	סכום מאושר	מטבע
01.12.2023	05.12.2023	16.04.2025	16.04.2025	30,000,000	30,000,000	שקלים ישראלים חדשים

מאשרים

פרטי אישור	שם פרטי ושם משפחה	תפקיד	תפקיד בוועדה	הערות
אישור	יהלי רוטנברג	החשב הכללי באוצר	גורם מאשר נוסף	

אישור החשב הכללי:
אני מחליט על אישור ההתקשרות כמפורט בהחלטה מספר 3000009829 לעיל,
לפי תקנה 3(4)(ב) לתקנות חובת המכרזים.