

מדינת ישראל - משרד הבריאות
ועדת מכרזים מרכזית לשרותים וטובין

בקשה: 23574 בקשה להרחבת שעות פעילות מוקד 'קול הבריאות' לטובת מענה בזמן מבצע שאגת הארי

נושא לדיון: 44,084

בישיבה שהתקיימה בתאריך: 05/03/2026

החלטת ועדה

בהסתמך על מכתבו של מר עופר זילברטל, מנהל אגף בכיר שירות לציבור, מאשרת הוועדה הרחבת שעות פעילות מוקד קול הבריאות לטובת מענה בזמן מבצע שאגת הארי ללא עלות נוספת באמצעות חברת תקשורת.

בתאריך 21.6.21 בחרה הוועדה בחברת תקשורת במכרז 40/2022 להפעלת מוקדי קול הבריאות.

תקופת ההתקשרות במכרז נקבעה לשנתיים עם אופציה להארכה בעוד ארבע תקופות נוספות בנות שנתיים ועד 10 שנות התקשרות.

היקף ההתקשרות נקבע ל- 21,060,000 ₪ לתקופה של שנה, 1.5 מלש"ח לחודש בשגרה, ו-4.5 מלש"ח לחודש בחירום. ההתקשרות החלה ביום 12.9.21 ועד ליום 11.9.23.

בתאריך 13.9.23 היחידה מימשה אופציה ראשונה באופן חלקי- בשל העדר תקציב הבקשה אושרה לשנה בלבד, בהיקף של 21.06 מלש"ח לתקופה שמיום 13.9.23 ועד ליום 12.9.24.

בתאריך 10.6.24 אישרה הוועדה את חלקו השני של מימוש האופציה לתקופה שמיום 13.9.24 ועד ליום 12.9.25 בהיקף של 21,060,000 ₪.

בתאריך 08.09.25 אישרה וועדת המכרזים מימוש אופציה. היקף ההתקשרות 28,000,000 ₪, לתקופה מיום 13.9.25 ועד ליום 28.2.27.

כעת מבוקש על ידי היחידה כמפורט:

בימי שגרה, שעות פעילות המוקד הן בין השעות 08:00-18:00 בימי חול, ובין השעות 08:00-13:00 בימי שישי.

לאור מבצע 'שאגת הארי' מבוקש להגדיל את זמינות המשרד לפניות הציבור, ולשם כך נדרש להאריך את שעות פעילות המוקד, לרבות בימי סוף השבוע.

בפרק 10 למכרז (הפעלת המוקדים במצבי משבר וחירום) מוגדר כי "במצבי חירום המשרד רשאי להורות לספק על שינוי תהליכים במוקדים לרבות עדכון יעדים, מועדי פעילות (עד לפעילות של 24/7), עבודה מרחוק, הדרכות, נהלים, היקפים, שיטות עבודה וכד" (סעיף 4). עוד מוגדר כי "התמורה לספק עבור פעילות בשעת חירום תהיה זהה לתמורה המשולמת בשגרה" (סעיף 7).

לפיכך, מבקשת היחידה המקצועית, את אישור ועדת המכרזים להפעלת המוקד בימים א'-ה' בין השעות 08:00-23:00, ובימי שישי ושבת בין השעות 08:00-20:00, וזאת עד לסיום מצב החירום.

בשעות האמורות (הרחבה של 5 שעות פעילות ביום חול, 7 שעות בשישי ו-12 שעות בשבת, סה"כ 44 שעות שבועיות). מבוקש להשאיר 2 נציגים מחוברים, כלומר סה"כ היקף ההרחבה הוא בהיקף של 88 שעות נציג שבועיות. יצוין כי במענה על שאלות ההבהרה שהוגשו למכרז, הבהיר המשרד ביחס לתעריף עבור שעות הנציג שיבוצעו מכניסת שבת/חג ועד לצאת שבת/חג במהלך מצב חירום, התמורה לשעה תעמוד של 200% מהתמורה השעתית שבהצעת המחיר.

עוד מציינת היחידה, כי לאור מצב החירום חווה המוקד ירידה של 49% בביקושים, ובהתאמה צומצם כוח האדם הפועל במוקד באופן ניכר. לפיכך אין צורך בתוספת תקציב לטובת ביצוע השינוי האמור, ולכן נדרש אישור הוועדה לשינוי שעות הפעילות ללא תוספת עלות, ועד לסיום מצב החירום. עם סיום מצב החירום יוחזר המוקד לפעול בשעות הפעילות הרגילות האמורות לעיל.

החלטת הועדה :

ועדת המכרזים מאשרת את הרחבת שעות הפעילות, זאת ללא עלות נוספת, כמימוש של האופציה הקבועה בפרק 10 למכרז.

החלטה זו בהתאם לתקנה 3 לתקנות חובת המכרזים.

תקופת ההתקשרות: מיום 05.03.2026 – 31.03.2026, אור עד סיום מצב החירום, המוקדם מבין השניים.

חתימות:


רונית שיתרי


עו"ד סילבי קדם


אורית אפרתי לב, יו"ר

