



מדינת ישראל
משרד הרווחה והביטחון החברתי

החלטה מס' 01

פרוטוקול 72/2023

פרוטוקול מישיבת וועדת המכרזים המשרדית לרכישות טובין ושירותים
שהתקיימה בירושלים ביום ג' 27.06.2023

חברים:

גב' נטלי ליאון, יו"ר ועדת המכרזים
גב' לידיה ראובני, חשבת המשרד
עו"ד תהילה פוגל, נציגת היועצת המשפטית
מרכזת הוועדה: גב' רונית אדלר

הנושא על סדר היום:

הרחבת ההתקשרות עם א.א. שידורית טלפייג' 1989 בע"מ (511408692), אשר זכתה במכרז מס' 159/2021 להקמה, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118, לצורך הפעלת המוקד למתן סיוע הומניטרי לנמלטי המלחמה מאוקראינה.

החלטת הוועדה: הוועדה מאשרת את הארכת ההתקשרות לפי תקנה 3(4)(ב) לתקנות חובת המכרזים.

היקף ההתקשרות:

היקף ההתקשרות המאושר מיום 01.07.2023 ועד ליום 31.12.2023 בסך של 2,057,250 ש"ח לפי הפירוט הבא:
342,875 ש"ח X 6 חודשים
בהתאם להצעת המחיר של שידורית, המצ"ב להפעלת מוקד לנמלטי המלחמה

תקנה תקציבית: 23.01.20.21 - מותנה בקיום תקציב בפועל ובאישור חוק התקציב.

לא תתבצע התקשרות עם הספק כל עוד לא נחתם חוזה ו/או כתב הזמנה חתום כדין.

הערות ונימוקים להחלטה:

א.א. שידורית טלפייג' 1989 בע"מ (511408692), זכתה במכרז מס' 159/2021 להקמה, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118.

הספק החל את מתן השירות מיום 04.08.2022 לשנה עם אופציה להארכה ב- 4 שנים נוספות.

שידורית, זכתה במכרז 159/2021, להפעלת מוקד מידע וסיוע שמפעיל המשרד על מנת לספק שירותי מידע וסיוע ראשוני לציבור הרחב בתחומי הרווחה והשירותים החברתיים, ובמטרה להנגיש שירותים אלו לכל פונה על פי צרכיו לצורך מיצוי זכויות, סיוע בעת מצוקה, הכוונה, מתן מידע ועוד, שירותי חירום, בנושאי אלימות במשפחה, פגיעה מינית, התמכרויות, נושאים הקשורים לפרט ולמשפחה, ילדים ונוער, אזרחים ותיקים ולנושאים רלוונטיים נוספים, המוקד פועל 24 שעות ביממה, באמצעות נציגי שרות ועו"ס.

במקביל הפעיל משרדנו באמצעות גוינט ישראל ומד"א מוקד סיוע לנמלטי המלחמה מאוקראינה לאור אי רצונם של ארגון גוינט להמשיך בהפעלת המוקד, השירות עבר להינתן ישירות ע"י מ.ד.א.

ביום 21.09.2022, אישרה וועדת הפטור המשרדית, התקשרות עם מ.ד.א להפעלת מוקד למתן מענה לנמלטי המלחמה, מיום 01.10.2022 ועד ליום 31.12.2022, והנחה את הגורם המקצועי, לבחון את המשך מתן שירות המוקד לנמלטי המלחמה, באמצעות הטמעת שירותי המוקד לנמלטי המלחמה, במסגרת מכרז 159/2021 – הפעלת מוקד 118 של המשרד.

ביום 29.12.2022 פרוטוקול מס' 80/2022 החלטה מס' 39 אישרה וועדת המכרזים שינוי מהותי א.א. שידורית טלפייג' 1989 בע"מ (511408692), אשר זכתה במכרז מס' 159/2021 להקמה, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118, לצורך הפעלת המוקד למתן סיוע הומניטרי לנמלטי המלחמה מאוקראינה מיום 01.01.2023 ועד ליום 31.03.2023 בסך של 1,046,625 ש"ח.

בנוסף ועדת המכרזים אישרה אופציה להארכה בעוד 3 חודשים בהיקף של 1,028,625 בעלות של 342,875 לחודש כולל מע"מ.

ביום 26.03.2023 פרוטוקול מס' 31/2023 החלטה מס' 2 אישרה וועדת המכרזים הארכת ההתקשרות עם א.א. שידורית טלפייג' 1989 בע"מ, לצורך הפעלת המוקד למתן סיוע הומניטרי לנמלטי המלחמה מאוקראינה מיום 01.04.2023 ועד ליום 30.06.2023 בסך של 1,028,625 ש"ח במסגרת תקופת האופציה.





מדינת ישראל משרד הרווחה והביטחון החברתי

ביום 05.06.2023 פרוטוקול מס' 57/2023 החלטה מס' 22 אישרה וועדת המכרזים עם א.א. שידורית טלפייגי 1989 בע"מ להקמה, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118, מיום 05.08.2023 ועד ליום 04.08.2024 במסגרת מימוש אופציה לשנה שנייה בסך של 2,100,000 ₪

כעת מבקש הגורם המקצועי במכתבו המצ"ב, הארכת תקופת ההתקשרות עם א.א. שידורית טלפייגי 1989 בע"מ לצורך הפעלת המוקד למתן סיוע הומניטרי לנמלטי המלחמה מאוקראינה מיום 01.07.2023 ועד ליום 31.12.2023 בכפוף למקורות תקציבים.

לאור האמור לעיל ועדת המכרזים מאשרת הרחבת התקשרות עם א.א. שידורית טלפייגי 1989 בע"מ (511408692), אשר זכתה במכרז מס' 159/2021 להקמה, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118, לצורך הפעלת המוקד למתן סיוע הומניטרי לנמלטי המלחמה מאוקראינה מיום 01.07.2023 ועד ליום 31.12.2023 בסך של 2,057,250 ₪.

ההחלטה מותנית בקבלת אישור תקציבי.

החלטה טעונה אישור ועדת הפטור המשרדית

לעניין החלטת הממשלה מס' 1116 – הוועדה מורה כי יש לפרסם הסכם / הזמנה זה.

 עו"ד ישי אילן	 גב' לידיה ראובני חשבת המשרד	 גב' נטלי ליאון ראש וועדה
 עו"ד רינת וייגלר היועצת המשפטית	 גב' לידיה ראובני חשבת המשרד	 משרד הרווחה והביטחון החברתי ינור אהרונסון מנהל הכלכלה

בהתאם להוראות תקנה 10 א(ז) לתח"מ, החלטת הוועדה כאמור תכנס לתוקפה בחלוף 3 ימים מיום אישורה ע"י ועדת הפטור המשרדית ופרסומה לפי תקנה 1ג כנדרש.
מועד תחילת ההתקשרות יה





03/05/2023

לכבוד

ועדת המכרזים המשרדית

שלום רב,

הנדון: הארכת התקשרות במסגרת שינוי מהותי שאושר בחוזה שנכרת עם א.א. שידורית טלפיג' 1989 בע"מ (ח"פ 511408692), בעקבות מכרז 159/2021 לפי תקנה 8א(א)(11) לתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993 לצורך הפעלת מינהלת – מוקד – לסיוע הומניטרי לנמלטי המלחמה מאוקראינה

ביום 24.2.2022 פרצה מלחמה בין רוסיה לאוקראינה, אשר הובילה לגל של אזרחים ואזרחיות אוקראינה שנמלטו מבתיהם, רבים מהם חסרי כל, כאשר האוכלוסייה מתאפיינת ברוב נשים עם ילדים או אזרחים וותיקים. במקביל לגלי הכניסה לישראל בראשית חודש מרץ, בישיבת הממשלה מיום 14.3.2022, הנחה ראש הממשלה נפתלי בנט את שר הרווחה והביטחון החברתי מאיר כהן לבחון מתן מעטפת סיוע לאזרחי אוקראינה הנמלטים מהמלחמה שאינם זכאי חוק השבות וזאת בהתבסס על החברה האזרחית והמגזר השלישי (פרוטוקול מצורף).

בהתאם לכך הוקמה מינהלת 'צו השעה', לשם מתן מענה של סיוע הומניטרי לאזרחים אלו (להלן: "המינהלת"). מבנה המינהלת כולל צוות מטה קטן ויחידות: מוקד טלפוני וצוות מקצועי-סוציאלי. מינהלת זו פעלה בתחילת דרכה, עד ליום 19.6.2022, באמצעות גיוינט ישראל. לאחר מכן, בהתבסס על התקשרות בפטור ממכרז בין התאריכים 20.06.2022 ועד ל-31.12.2022, תפעול המינהלת נעשה באמצעות מד"א. התקשרות זו עם מד"א לא ניתנת להארכה כיוון שהגיע לתקרת הפטור להתקשרות עם גוף סטטוטורי (2.5 מלש"ח).

כיוון שלא ניתן היה להמשיך את ההתקשרות להפעלת המינהלת עם מד"א, ולאור הנחיית המשרד להסתמך על ההתקשרויות הקיימות במשרד, בפרט חבירה למפעיל של מוקד 118, אושרה בוועדת המכרזים המשרדית (וועדה מיום 25.12.2022 – פרוטוקול 80/2022 החלטה מס' 39) - הפעלת המינהלת בחברת "א.א. שידורית טלפיג' 1989 בע"מ" (ח"פ 511408692) (להלן: "שידורית"), באמצעות שינוי מהותי שבוצע בחוזה שנכרת עימם בעקבות מכרז 159/2021 להקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118 וזאת לפי תקנה 8א(א)(11) לתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993.

השינוי המהותי שאושר הוא הוספת האחריות לתפעול מוקד הסיוע צו השעה לחברת שידורית לצד מוקד 118 ולא בכפיפות ל-118. השינוי אושר לתקופה של 3 חודשים: 01/01/2023 – 31/03/2023, בעלות של 1,046,625 ₪ ל-3 חודשים (348,857 ₪ לחודש) כולל מע"מ.



כמו כן, אישרה הועדה בתאריך 26/03/2023 תקופת אופציה נוספת, לתקופה 01/04/2023-30/06/2023, בעלות של 1,028,625 ₪ ל-3 חודשים (342,875 ₪ לחודש).
עלות תקופת האופציה מעט נמוכה יותר, כיוון שלא ייגבו בה עלויות הקמת מערכת המחשוב שנגבות בתקופה הראשונה.
לאורך התקופה שחלפה, שידורית מפעילה את מוקד הסיוע צו השעה באופן חיובי ולשביעות רצון המשרד. לציון כי אושר מימוש אופציה לשנה שניה להפעלת מוקד 118 (רצ"ב הסכם חתום) בעת הנוכחית, ולאור הנחיית משרד רוה"מ להארכת כלל ההתקשרויות לאוכלוסיית נמלטי המלחמה, במסגרת "צו השעה"
נבקש להאריך את ההתקשרות מיום 01/07/2023 עד ליום 31.12.2023 ל-6 חודשים בעלות תקציבית של 2,057,250 ₪ (342,875 ₪ לחודש).

לאישורכם נודה,
הילה רכס מליק, עו"ס
מ"מ ראש מינהלת צו השעה



מדינת ישראל
משרד הרווחה והביטחון החברתי

החלטה מס' 22

פרוטוקול 57/2023

פרוטוקול מישיבת וועדת המכרזים המשרדית לרכישות טובין ושירותים

שהתקיימה בירושלים ביום ב' 05.06.2023

חברים:

גב' נטלי ליאון, יו"ר ועדת המכרזים
רו"ח צופיה דידי, ס' חשבת המשרד
עו"ד אדווה ריכנבך, נציגת היועצת המשפטית

מרכזת הוועדה: גב' רונית אדלר

בקשה מס' 302

הנושא על סדר היום:

הארכת התקשרות עם א.א. שידורית טלפייג' 1989 בע"מ (511408692), להקמה, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118 מכוח מכרז פומבי 159/2021 – במסגרת מימוש אופציה לשנה השנייה

החלטת הוועדה: הוועדה מאשרת את הארכת ההתקשרות לפי תקנה 3ג(א) לתקנות חובת המכרזים.

היקף ההתקשרות:

היקף ההתקשרות המאושר מיום 05.08.2023 ועד ליום 04.08.2024 בסך של 2,100,000 ₪ בהתאם להצעת המחיר שהגיש הספק

תקנה תקציבית: 23.01.2072 - מותנה בקיום תקציב בפועל ובאישור חוק התקציב.
לא תתבצע התקשרות עם הספק כל עוד לא נחתם חוזה ו/או כתב הזמנה חתום כדין.

הערות ונימוקים להחלטה:

א.א. שידורית טלפייג' 1989 בע"מ זכתה במכרז מס' 159/2021 להקמה, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118.

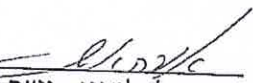
הספק החל את מתן השירות מיום 04.08.2022 לשנה עם אופציה להארכה ב- 4 שנים נוספות.

בהתאם להסכם התקשרות, הוועדה מאשרת מימוש זכות ברירה לשנה השנייה במסגרת התנאים הכלולים בחוזה שנכרת בעקבות מכרז פומבי מס' 159/2021 ובעקבות המלצת הגורם המקצועי.

לעניין החלטת הממשלה מס' 1116 – הוועדה מורה כי יש לפרסם הסכם / הזמנה זה.


עו"ד אדווה ריכנבך


גב' צופיה דידי, ס' חשבת המשרד


גב' נטלי ליאון - יו"ר הוועדה
אורנה אורנה





מדינת ישראל
משרד הרווחה והביטחון החברתי

החלטה מס' 02

פרוטוקול 31/2023

פרוטוקול משיבת ועדת המכרזים המשרדית לרכישות טובין ושירותים

שהתקיימה בירושלים ביום א' 26.03.2023

חברים:

גב' נטלי ליאון, יו"ר ועדת המכרזים
גב' לידיה ראובני, חשבת המשרד
עו"ד ישי אילן, המשנה ליועצת המשפטית
מרכזת הוועדה: גב' רונית אדלר

הנושא על סדר היום:
הארכת ההתקשרות עם א.א. שידורית טלפייג' 1989 בע"מ (511408692), אשר זכתה במכרז מס' 159/2021 להקמה, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118, לצורך הפעלת המוקד למתן סיוע הומניטרי לנמלטי המלחמה מאוקראינה.

החלטת הוועדה: הוועדה מאשרת את הארכת ההתקשרות לפי תקנה 3(א) לתקנות חובת המכרזים.

היקף ההתקשרות:

היקף ההתקשרות המאושר מיום 01.04.2023 ועד ליום 30.06.2023 בסך של 1,028,625 ₪

בהתאם להצעת המחיר של שידורית, המצייב להפעלת מוקד לנמלטי המלחמה

תקנה תקציבית: 23.01.2021 - מותנה בקיום תקציב בפועל ובאישור חוק התקציב.
לא תתבצע ההתקשרות עם הספק כל עוד לא נחתם חוזה ו/או כתב הזמנה חתום כדין.

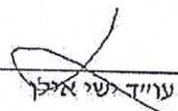
הערות ונימוקים להחלטה:

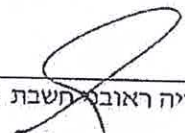
א.א. שידורית טלפייג' 1989 בע"מ (511408692), זכתה במכרז מס' 159/2021 להקמה, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118.

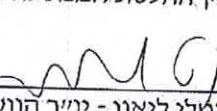
הספק החל את מתן השירות מיום 04.08.2022 לשנה עם אופציה להארכה ב- 4 שנים נוספות.

שידורית, זכתה במכרז 159/2021, להפעלת מוקד מידע וסיוע שמפעיל המשרד על מנת לספק שירותי מידע וסיוע ראשוני לציבור הרחב בתחומי הרווחה והשירותים החברתיים, ובמטרה להנגיש שירותים אלו לכל פונה על פי צרכיו לצורך מיצוי זכויות, סיוע בעת מצוקה, הכוונה, מתן מידע ועוד, שירותי חירום, בנושאי אלימות במשפחה, פגיעה מינית, התמכרויות, נושאים הקשורים לפרט ולמשפחה, ילדים ונוער, אזרחים ותיקים ולנושאים רלוונטיים נוספים, המוקד פועל 24 שעות ביממה, באמצעות נציגי שרות ועו"ס.
במקביל, משרדנו הפעיל באמצעות גיוינט ישראל ומדי"א מוקד סיוע לנמלטי המלחמה מאוקראינה, לאור המלחמה, אשר אושרה בוועדת המכרזים. לאור סיום ההתקשרות עם מדי"א, ביום 29.12.2022 פרוטוקול מס' 80/2022 החלטה מס' 39, אישרה וועדת המכרזים שינוי מהותי א.א. שידורית טלפייג' 1989 בע"מ (511408692), אשר זכתה במכרז מס' 159/2021 להקמה, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118, לצורך הפעלת המוקד למתן סיוע הומניטרי לנמלטי המלחמה מאוקראינה מיום 01.01.2023 ועד ליום 31.03.2023 בדך של 1,046,625 ₪ - ובהתאם הפעלת המוקד לסיוע לאוקראינים עבר אף הוא לחברת שידורית. בנוסף וועדת המכרזים אישרה אופציה להארכה בעוד 3 חודשים בהיקף של 1,028,625 ₪ בעלות של 342,875 לחודש כולל מע"מ.
כעת מבקש הגורם המקצועי במכתבו מיום 26.03.2023, הארכת תקופת ההתקשרות ומימוש תקופת האופציה הנ"ל שאושרה - מיום 1.4.2023 ועד ליום 30.6.2023, בעלות כוללת של 1,028,625 ₪.
הגורם המקצועי מציין כי המשרד שבע רצון מההתקשרות, ושידורית מפעילה את מוקד צו השעה באופן מיטיב. בהתאם להסכם התקשרות, הוועדה מאשרת מימוש זכות ברירה להארכת התקשרות מיום 1.4.2023 ועד ליום 30.6.2023, בהיקף של 1,028,625 ₪ במסגרת התנאים הכלולים בחוזה שנכרת בעקבות מכרז פומבי 159/2021 ובעקבות המלצת הגורם המקצועי.

לעניין החלטת הממשלה מס' 1116 - הוועדה מורה כי יש לפרסם הסכם / הזמנה זה.


עו"ד ישי אילן


גב' לידיה ראובני חשבת המשרד


גב' נטלי ליאון - יו"ר הוועדה

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות | MICHRAZIM@molsa.gov.il

www.molsa.gov.il

אתר ממשל זמין - www.gov.il

רח' ירמיהו 39, ירושלים | טל. 02-5085508 | פקס. 02-5085942





ה' ניסן, תשפ"ג, 27 מרץ, 2023

לכבוד
ועדת המכרזים המשרדית

שלום רב,

הנדון: מימוש אופציה במסגרת שינוי מהותי שאושר בחוזה שנכרת עם א.א. שידורית טלפייג
1989 בע"מ (ח"פ 511408692), בעקבות מכרז 159/2021 לפי תקנה 8א(א)(11) לתקנות חובת
המכרזים, תשנ"ג-1993 לצורך הפעלת מינהלת – מוקד – לטיוע הומניטרי לנמלטי המלחמה
מאוקראינה

ביום 24.2.2022 פרצה מלחמה בין רוסיה לאוקראינה, אשר הובילה לגל של אזרחים ואזרחיות
אוקראינה שנמלטו מבתיהם, רבים מהם חסרי כל, כאשר האוכלוסייה מתאפיינת ברוב נשים עם
ילדים או אזרחים וותיקים. במקביל לגלי הכניסה לישראל בראשית חודש מרץ, בישיבת הממשלה
מיום 14.3.2022, הנחה ראש הממשלה נפתלי בנט את שר הרווחה והביטחון החברתי מאיר כהן
לבחון מתן מעטפת סיוע לאזרחי אוקראינה הנמלטים מהמלחמה שאינם זכאי חוק השבות וזאת
בהתבסס על החברה האזרחית והמגזר השלישי (פרוטוקול מצורף).
בהתאם לכך הוקמה מינהלת 'צו השעה', לשם מתן מענה של סיוע הומניטרי לאזרחים אלו (להלן:
"המינהלת"). מבנה המינהלת כולל צוות מטה קטן ויחידות: מוקד טלפוני וצוות מקצועי-סוציאלי.
מינהלת זו פעלה בתחילת דרכה, עד ליום 19.6.2022, באמצעות גיוניט ישראל. לאחר מכן, בהתבסס
על התקשרות בפטור ממכרז בין התאריכים 20.06.2022 ועד ל-31.12.2022, תפעול המינהלת נעשה
באמצעות מד"א. התקשרות זו עם מד"א לא ניתנת להארכה כיוון שהגיע לתקרת הפטור
להתקשרות עם גוף סטטוטורי (2.5 מלש"ח).
כעת, כיוון שלא ניתן להמשיך את ההתקשרות להפעלת המינהלת עם מד"א, ולאור הנחיית המשרד
להסתמך על ההתקשרויות הקיימות במשרד, בפרט חבירה למפעיל של מוקד 118, אושרה בוועדת
המכרזים המשרדית (וועדה מיום 25.12.2022 – פרוטוקול 80/2022 החלטה מס' 39) - הפעלת
המינהלת בחברת "א.א. שידורית טלפייג" 1989 בע"מ (ח"פ 511408692) (להלן: "שידורית"),
באמצעות שינוי מהותי שבוצע בחוזה שנכרת עימם בעקבות מכרז 159/2021 להקמת, ניהול והפעלת
מוקד רווחה 118 וזאת לפי תקנה 8א(א)(11) לתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993.
השינוי המהותי שאושר הוא הוספת האחריות לתפעול מוקד הסיוע צו השעה לחברת שידורית לצד
מוקד 118 ולא בכפיפות ל-118. השינוי אושר לתקופה של 3 חודשים: 01/01/2023 – 31/03/2023,
בעלות של 1,046,625 ₪ ל-3 חודשים (348,857 ₪ לחודש) כולל מע"מ, ע"פ המפרט והצעת המחיר
המצורפת.



כמו כן, אישרה הועדה תקופת אופציה נוספת, כתלות בקיום מקור תקציבי, לתקופה -01/04/2023
30/06/2023, בעלות של 1,028,625 ₪ ל-3 חודשים (342,875 ₪ לחודש). עלות תקופת האופציה מעט
נמוכה יותר, כיוון שלא ייגבו בה עלויות הקמת מערכת המיחשוב שנגבות בתקופה הראשונה.
לאורך התקופה שחלפה, שידורית מפעילה את מוקד הסיוע צו השעה באופן חיובי ולשביעות רצון
המשרד. בעת הנוכחית אנו מבקשים לממש את האופציה לתקופה המאושרת, זאת בהתאם לאותו
מודל תקציבי שאושר בוועדת המכרזים לתקופת האופציה.

לאישורכם נודה,

נפתלי יעביץ

מינהלת צו השעה





מדינת ישראל
משרד הרווחה והביטחון החברתי

החלטה מס' 39

פרוטוקול 80/2022

פרוטוקול מישיבת וועדת המכרזים המשרדית לרכישות טובין ושירותים
שחתקיימה בירושלים ביום ה' 29.12.2022

חברים:

גבי נטלי ליאון, יו"ר ועדת המכרזים
גבי דניאל פרג, סגנית חשבת המשרד
עו"ד ישי אילן, המשנה ליועצת המשפטית
מרכזת הוועדה: גבי רונית אדלר

הנושא על סדר היום:

שינוי מהותי בהסכם ההתקשרות עם א.א. שידורית טלפייג' 1989 בע"מ (511408692), אשר זכתה במכרז מס' 159/2021 להקמה, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118, לצורך הפעלת המוקד למתן סיוע הומניטרי לנמלטי המלחמה מאוקראינה.

החלטת הוועדה: הוועדה מאשרת את השינוי בהסכם ההתקשרות בהתאם 8א(א)(11) לתקנות חובת המכרזים.

היקף ההתקשרות:

היקף ההתקשרות המאושר מיום 01.01.2023 ועד ליום 31.03.2023 בסך של 1,046,625 ₪ בעלות של 348,857 ₪ לחודש, כולל מע"מ 3 X חודשים.

עם אופציה להארכה בעוד 3 חודשים, בהיקף של 1,028,625 ₪ בעלות של 342,875 ₪ לחודש, כולל מע"מ 3 X חודשים – הארכת ההתקשרות במסגרת מימוש האופציה תהא טעונה אישור וועדת המכרזים המשרדית.

סח"כ היקף ההתקשרות הכולל, לתקופה של 6 חודשים, יהא בסך של 2,075,250 ₪

היקף ההתקשרות יהא בהתאם להצעת המחיר של שידורית, המצ"ב להפעלת מוקד לנמלטי המלחמה

תקנה תקציבית: 23.01.2021 - מותנה בקיום תקציב בפועל ובאישור חוק התקציב.

לא תתבצע התקשרות עם הספק כל עוד לא נחתם חוזה ו/או כתב הזמנה חתום כדין.

הערות ונימוקים להחלטה:

א.א. שידורית טלפייג' 1989 בע"מ (511408692), זכתה במכרז מס' 159/2021 להקמה, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118.

הספק החל את מתן השירות מיום 04.08.2022 לשנה עם אופציה להארכה ב- 4 שנים נוספות.

שידורית, זכתה במכרז 159/2021, להפעלת מוקד מידע וסיוע שמפעיל המשרד על מנת לספק שירותי מידע וסיוע ראשוני לציבור הרחב בתחומי הרווחה והשירותים החברתיים, ובמטרה להנגיש שירותים אלו לכל פונה על פי צרכיו לצורך מיצוי זכויות, סיוע בעת מצוקה, הכוונה, מתן מידע ועוד, שירותי חירום, בנושאי אלימות במשפחה, פגיעה מינית, התמכרויות, נושאים הקשורים לפרט ולמשפחה, ילדים ונוער, אזרחים ותיקים ולנושאים רלוונטיים נוספים, המוקד פועל 24 שעות ביממה, באמצעות נציגי שרות ועו"ס.

כעת, מבקשת ראש מינהלת צו השעה, במכתבה המצ"ב, לבצע שינוי מהותי בהסכם עם שידורית, לצורך מתן שירותים להפעלת מינהלת צו השעה, למתן סיוע הומניטרי לנמלטי המלחמה מאוקראינה ליחידים ולמשפחות המגיעים באופן עצמאי לקרובי משפחה או מכרים המתגוררים בישראל והם אינם זכאי חוק השבות.

עם פרוץ המלחמה באוקראינה, בישיבת הממשלה ביום 14.03.2022, הנחה ראש הממשלה את שר הרווחה והביטחון החברתי, לבחון מתן מעטפת סיוע לאזרחי אוקראינה הנמלטים מהמלחמה ומגיעים לארץ ושאינם זכאי חוק השבות.

לאור זאת, המשרד התקשר בפטור ממכרז עם גיוינט ישראל להפעלת המנהלת למתן מענים לנמלטי המלחמה באוקראינה, מיום 20.03.2022 ועד ליום 10.09.2022 (באישור חשכ"ל) המשרד הקים את מינהלת "צו השעה"





מדינת ישראל
משרד הרווחה והביטחון החברתי

בשותפות גיוינט ישראל, אשר פעל גם כגורם מתכלל לתפעול המנהלת, במסגרת זו, הגיוינט הפעיל את המוקד הטלפוני למתן סיוע באמצעות ארגון מד"א. לאור אי רצונם של ארגון גיוינט להמשיך בהפעלת המוקד, השירות עבר להינתן ישירות ע"י מ.ד.א.

ביום 21.09.2022, אישרה וועדת הפטור המשרדית, התקשרות עם מ.ד.א להפעלת מוקד למתן מענה לנמלטי המלחמה, מיום 01.10.2022 ועד ליום 31.12.2022, והנחה את הגורם המקצועי, לבחון את המשך מתן שירות המוקד לנמלטי המלחמה, באמצעות הטמעת שירותי המוקד לנמלטי המלחמה, במסגרת מכרז 159/2021 – הפעלת מוקד 118 של המשרד.

כאמור במכתבה של ראש מינהלת צו השעה, מיום 28.12.2022 המצ"ב, שידורית מפעילה עבור משרד הרווחה את מוקד 118, ומתאימה במשאבים ובתשתית גם להפעלת המינהלת, אשר תאפשר את המשך הפעילות והשירות השוטף, ויתן מענה בעל אופי חירומי, לרבות מענה ראשוני, במעטפת תפעולית הכוללת מרחבי עבודה, מחשבים, ניהול מערכת המידע עימה מינהלת צו השעה כבר פועלת כיום.

כמו כן במכתבה המצ"ב, בקשתה לאשר את הפעלת המינהלת באמצעות שידורית, המפעילה את מוקד 118 בתנאים שונים מהתנאים הכלולים בחוזה שנכרת עם שידורית בעקבות המכרז (מצ"ב הצעת מחיר של שידורית להפעלת מוקד צו השעה) וזאת מאחר ומדובר בפרק זמן מוגבל וקצר, שירות הניתן בשפות זרות, והצורך לשמר את הצוות הקיים כיום, שכן בלוי"ז הנתון, לא ניתן להכשיר צוות חדש למתן המענים המקצועיים הנדרשים לאוכלוסיית נמלטי המלחמה.

בנוסף לדבריה, ישנה חשיבות גדולה במעבר של עובדי הצוות הסוציאלי והמטה הקיימים (המועסקים היום באמצעות מד"א במסגרת ההתקשרות עימם להפעלת המוקד) אשר מכירים את עבודת המינהלת וישנה חשיבות להמשיך העסקתם בתנאי עבודה זהים לתנאים בהם הם מועסקים על ידי מד"א על מנת להמשיך את תפעול המינהלת באופן רציף.

מבחינת עלויות, העברת המוקד ממד"א לשידורית נעשית בתנאים מיטיבים עבור אותו מבנה השירות כפי שהופעל דרך מד"א (המידע מפורט בהצעת המחיר של שידורית ובפרוטוקול ההתקשרות עם מד"א).

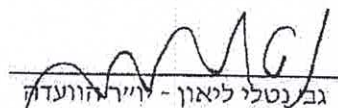
לאור כי מדובר בצורך דחוף וחיוני למתן מענה לנמלטי המלחמה, וועדת המכרזים מאשרת את והשינוי המהותי להפעלת המוקד לנמלטי המלחמה, לתקופה הקצרה הנדרשת, בהתאם להצעת המחיר המצ"ב של שידורית.

וועדת המכרזים מאשרת שינוי מהותי בהסכם, בתנאים שונים, בנסיבות בהן השמירה על אחדות נדרשת מטעמי חסכון ויעילות.

לעניין החלטת הממשלה מסי 1116 – הוועדה מורה כי יש לפרסם הסכם / הזמנה זה.


עו"ד ישי אילן


רו"ח דניאל פרג-חשבת המשרד


גב' נטלי ליאון - יו"ר הוועדה





כ"ז כסלו, תשפ"ג ג"ז כסלו, תשפ"ג, 21 דצמבר, 2022 11 דצמבר, 2022

לכבוד

וועדת המכרזים המשודית

שלום רב,

הנדון: בקשה לאישור שינוי מהותי בתנאי חוזה שנכרת עם א.א. שידורית טלפייג' 1989 בע"מ (ח"פ 511408692), בעקבות מכרז 159/2021 לפי תקנה 8א(א)(11) לתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993 לצורך הפעלת מינהלת - מוקד - לסיוע הומניטרי לנמלטי המלחמה מאוקראינה

ביום 24.2.2022 פרצה מלחמה בין רוסיה לאוקראינה, אשר הובילה לגל של אזרחים ואזרחיות אוקראינה שנמלטו מבתיהם, רבים מהם חסרי כל, כאשר האוכלוסייה מתאפיינת ברוב נשים עם ילדים או אזרחים וותיקים. במקביל לגלי הכניסה לישראל בראשית חודש מרץ, בישיבת הממשלה מיום 14.3.2022, הנחה ראש הממשלה נפתלי בנט את שר הרווחה והביטחון החברתי מאיר כהן לבחון מתן מעטפת סיוע לאזרחי אוקראינה הנמלטים מהמלחמה שאינם זכאי חוק השבות וזאת בהתבסס על החברה האזרחית והמגזר השלישי (פרוטוקול מצורף). בהתאם לכך הוקמה מינהלת 'צו השעה', לשם מתן מענה של סיוע הומניטרי לאזרחים אלו (להלן: "המינהלת"). מינהלת זו פעלה בתחילת דרכה, עד ליום 19.6.2022, באמצעות ג'וינט ישראל. לאחר מכן, בהתבסס על התקשרות בפטור ממכרז בין התאריכים 20.06.2022 ועד ל-31.12.2022, תפעול המינהלת נעשה באמצעות מד"א.

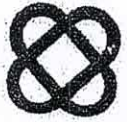
כעת, כיוון שלא ניתן להמשיך את ההתקשרות להפעלת המינהלת עם מד"א, ולאור בקשת המשרד להסתמך על ההתקשרויות הקיימות במשרד, אנו מבקשים להפעיל את המינהלת באמצעות שינוי מהותי בתנאי חוזה שנכרת עם א.א. שידורית טלפייג' 1989 בע"מ (ח"פ 511408692) (להלן: "שידורית"), בעקבות מכרז 159/2021 להקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118 וזאת לפי תקנה 8א(א)(11) לתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993.

השינוי המהותי המתבקש הוא הוספת האחריות לתפעול מוקד מענה צו השעה לחברת שידורית. השינוי נדרש לתקופה של חצי שנה מיום 1.1.2023 עד ליום 30.6.2023, בעלות של 342,875 ₪ לחודש בולל מע"מ, כלומר 2,057,250 ₪ כולל מע"מ לחצי שנה, ע"פ המפרט והצעת המחיר המצורפת.

שידורית מפעילה עבור משרד הרווחה את מוקד 118 ומתאימה במשאבים ובתשתית גם להפעלת המינהלת, והפעלת המינהלת באמצעותה תאפשר להמשיך בפעילות השוטפת של המינהלת



צו השעה



ברציפות מבלי לקטוע את רצף המענים הניתן לאוכלוסייה. מוקד 118 נותן מענה בעל אופי חירומי לרבות מענה ראשוני, ויש ביכולתו לאפשר מעטפת תפעולית הכוללת מרחבי עבודה, מחשבים, כיהול מערכת המידע עימה מינהלת 'צו השעה' כבר פועלת ועוד – כפי שנדרש במינהלת 'צו השעה'.

הבקשה הינה לאשר את הפעלת המינהלת באמצעות שידורית המפעילה את מוקד 118 בתנאים שונים מהתנאים הכלולים בחוזה שנכרת עם שידורית בעקבות המכרז (ראו מפרט והצעת המחיר המצ"ב) וזאת מאחר ומדובר בפרק זמן מוגבל וקצר, שירות הניתן בשפות זרות, והצורך לשמר את הצוות הקיים כיום, שכן בל"ז הנתון, לא ניתן להכשיר צוות חדש למתן המענים המקצועיים הנדרשים לאוכלוסיית נמלטי המלחמה.

יש חשיבות במעבר של עובדי הצוות הסוציאלי והמטה הקיימים (אשר מועסקים היום באמצעות מד"א במסגרת ההתקשרות עימם להפעלת המוקד) אשר מכירים את עבודת המינהלת ואנו רוצים להציע להם תנאי עבודה זהים לתנאים בהם הם מועסקים על ידי מד"א.

לאור לוחות הזמנים הקצרים אישור הוועדה לשינוי המהותי נדרש בדחיפות וזאת על מנת לאפשר לנו לבצע את המעבר ממד"א לשידורית באופן הראוי וההגון ביותר, תוך שמירה על רצף שירותי החינוכי במיוחד לאור מאפייני מקבלי השירות, גם עבור עובדי המוקד המיומנים והמוכשרים, להם נרצה להציע להמשיך ולעבוד איתנו באמצעות שידורית, וגם על מנת שנספיק לאתר, לגייס ולהכשיר עובדים נוספים עבור המוקד שיופעל משידורית במידת הצורך.

לאישורכם מודה,

יסמין בן עמרם

ראש מינהלת צו השעה

יסמין בן עמרם

מאת: לידיה ראובני
נשלח: יום ראשון, דצמבר 11, 2022 16:26
אל: יסמין בן עמרם; נירה נוריאל
נושא: צו השעה - מעבר הפעילות ממד"א לשידורית RE:

היי יסמין,
מאשרת באופן חריג להעלות את הבקשה לוועדת המכרזים. לא נתקשר מול הספק ללא תקציב.

בברכה,

לידיה ראובני
חשבת המשרד
חשבות המשרד
משרד הרווחה והביטחון החברתי



טל. 02-6752548
www.molsa.gov.il | LidyaR@molsa.gov.il


חוסן חברתי לישראל

From: יסמין בן עמרם <YasminBe@molsa.gov.il>
Sent: Sunday, December 11, 2022 3:34 PM
To: נירה נוריאל <NiraN@molsa.gov.il>; לידיה ראובני <LidyaR@molsa.gov.il>
Subject: FW: צו השעה - מעבר הפעילות ממד"א לשידורית

היי לידיה מקפיצה שוב,
אודה לאישורך כדי שנוכל להתקדם (עוד 3 שבועות אנחנו אמורים להעביר את המוקד)

תודה,

יסמין בן עמרם
ראש המינהלת
מינהלת 'צו השעה' לסיוע לנמלטי המלחמה מאוקראינה
משרד הרווחה והביטחון החברתי



www.molsa.gov.il | YasminBe@molsa.gov.il

חוסן חברתי לישראל

From: יסמין בן עמרם
Sent: Tuesday, December 6, 2022 2:43 PM
To: לידיה ראובני <LidyaR@molsa.gov.il>
Cc: יניר שטרן <YanirS@molsa.gov.il>; נירה נוריאל <NiraN@molsa.gov.il>; מור גפנוביץ <MorG@molsa.gov.il>
Subject: צו השעה - מעבר הפעילות ממד"א לשידורית

היי לידיה,
בהמשך לשירותינו
על מנת שנוכל להוציא לפועל את תפעול מינהלת 'צו השעה' משידורית במקום מד"א החל מה 1/1/23,
אודה לאישורך להגשת הפנייה לוועדת מכרזים להרחבת התקשרות המשרד עם שידורית (המפעילה את מוקד 118) טרם
קבלת אישור על מקור תקציבי

חשוב מאוד לקדם ולהתכונן למעבר, עלינו להיפרד מהעובדים שלא ימשיכו איתנו, לברר האם ניתן להמשיך עם העובדים שמעוניינים להמשיך, לאתר, לגייס ולהכשיר עובדים חדשים למוקד ועוד. הצעת המחיר של שידורית עומדת על 342,875 ₪ כחודש כולל מע"מ, מצורפת.

תודה רבה,

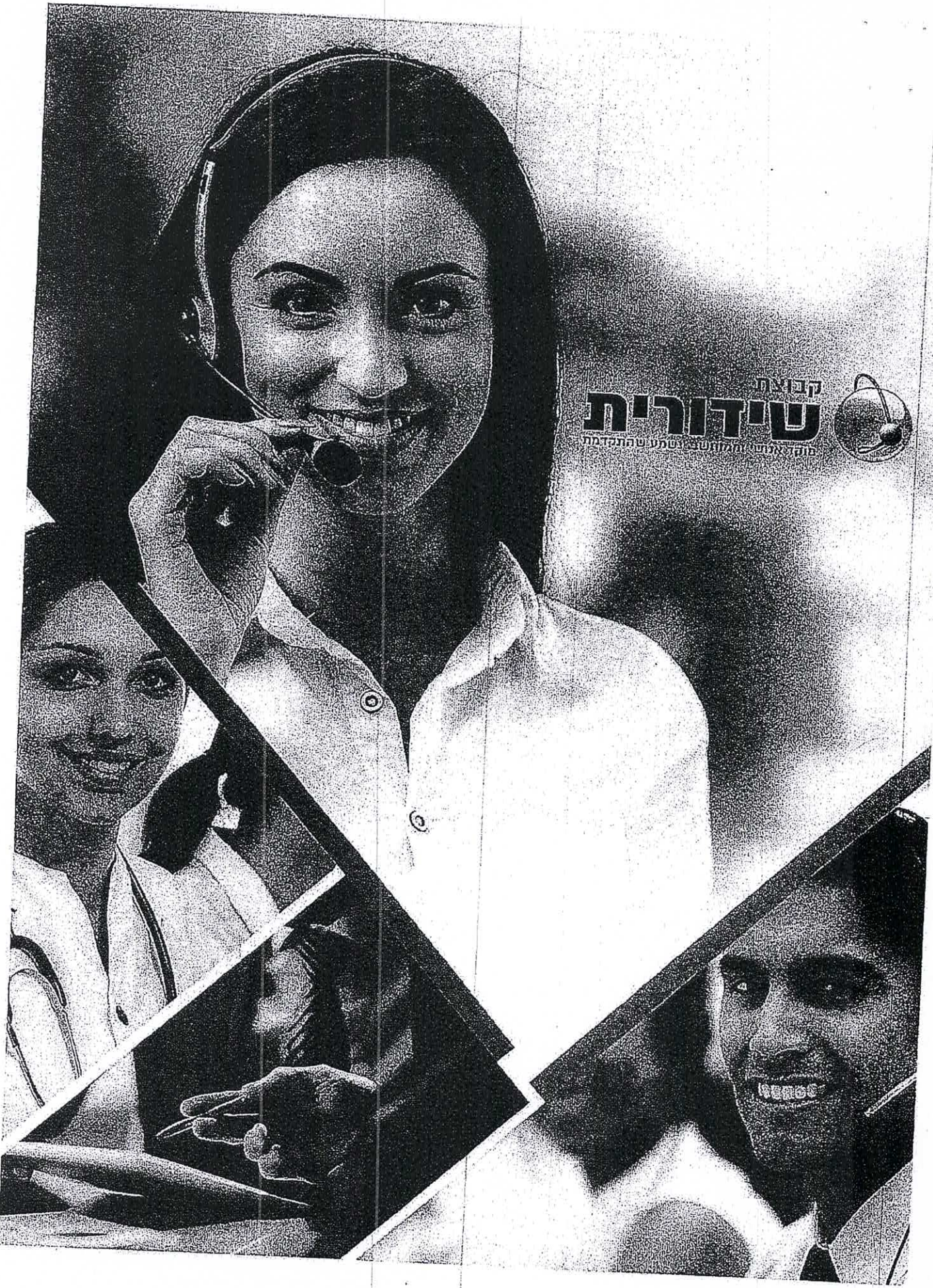
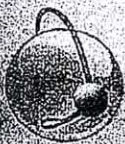
יסמין בן עמרם

ראש המינהלת
מינהלת 'צו השעה' לסיוע לנמלטי המלחמה מאוקראינה
משרד הרווחה והביטחון החברתי
www.molsa.gov.il | YasminBe@molsa.gov.il



חוסן חברתי לישראל

קנייה
שידורית
מנהל גיוס, אולקוטיב, בטקס שהתקדחה



פרופיל החברה

חברת שידורית, חלוצת ענף המוקדים הטלפוניים, הוקמה בשנה 1989 ומיום הקמתה, מובילה החברה את תחום ה- Contact Center בישראל תוך יצירת ערך מוסף ללקוחותיה. שידורית הינה החברה הוותיקה ביותר בתחום, ומספקת מגוון רחב של שירותים במיקור חוץ, מיקור פנים ובמודלים מעורבים ומהווה One stop shop של פתרונות מתקדמים בשיווק ישיר הנתמכים במשאב אנושי מעולה ותשתיות טכנולוגיות ומחשוביות מתקדמות לגופים המובילים במשק.

החברה מפעילה כחלק בלתי נפרד מפעילותה, בית תוכנה שמטרתו לייצר פתרונות מתקדמים ללקוחות החברה ולתמוך במערכות הקיימות. לשידורית למעלה מ-2,500 לקוחות קבועים ונאמנים, המבטיחים את חוסנה ויציבותה הכלכלית של החברה. בין לקוחותינו נמנים משרדי ממשלה רבים ורבות מהחברות המובילות בשוק הישראלי ובח"ל. לאורך 30 שנות ניסיון, זכתה שידורית במגוון מכרזים ממשלתיים אשר כוללם מומשו כל תקופות האופציה, כך שלצד מכתבי התודה והערכה, אנו רואים בבחירה החוזרת בנו הצבעת אמון.

ההצלחה של שידורית נובעת מניסיון רב, בניית תהליכי גיוס ועבודה מדויקים ומקצועיות בלתי מתפשרת אך לא פחות מכך ה- "DNA" הארגוני הגורם לעובדים לרצות לעבוד בארגון תקופה ארוכה ומחויבותם לפרויקטים. מועסקים למעלה מ-140 עובדים בקבוצת שידורית, כאשר למעלה רוב הצוות הניהולי בחברה, בנוי מעובדים שגדלו והתפתחו בתוך המערכת. החברה פועלת בתל אביב, מנכס בבעלותה, אשר נרכש ונבנה מתוך תזרים מזומנים של החברה וללא הלוואות. הבניין תוכנן למטרות הפעלות מוקדים טלפוניים וכולל את כל התשתיות הנדרשות להפעלת השירותים בשרידות מלאה 24/7.

שידורית בעלת ניסיון רב בהקמת מוקדים ייחודיים - כך לדוג' מפעילה כיום את מוקד 118 של משרד הרווחה, הפעלת מוקד כלי ירייה בעבור המשרד לביטחון פנים, מוקד חירום לרשות שדות התעופה והדומה ביותר לפעילותכם הייתה הפעלת מוקד השירות הראשון של חברת ASUS עם הגעתה לשוק הישראלי במשך מס' שנים. לצד בנוסף שידורית מפעילה בימים אלו מוקד HELP DESK מהמתקדמים בארץ הפועל 24/7 למאות לקוחות.

אנו מפעילים מוקד המעניק שירותי מענה משולב לזימון תורים לרופאים מרפאות ופרצודורות רפואיות הן באמצעות מענה אנושי והן באמצעות מענה ממוחשב למעלה מ-400,000 פונים מידי חודש, וכתוצאה מכך אנו ערוכים מבחינה מקצועית ומבחינת היקף כוח האדם ואיכותו, וכל המשאבים הנדרשים לאספקת שירותים מתקדמים לחברות ועסקים החל משלב האפיון ועד ההפעלה.

אי לכך ובהתאם לזאת, אנו משוכנעים כי ביכולתנו לספק לכם שירותים מצוינים, כולל הפעלה של מספר כלים טכנולוגיים ייחודיים (אודותם נפרט בהמשך המסמך), אשר ישפרו משמעותית את חוויית השירות של הצרכנים.

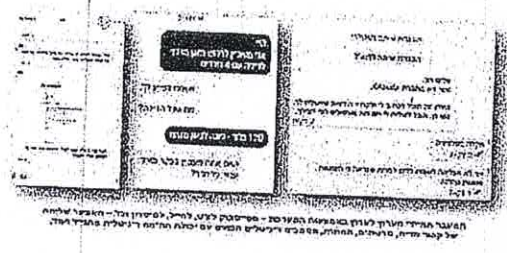
הנדון: פירוט השירותים בעבור הפעלת מוקד שירות

חברת שידורית מתכבדת להציע בפניכם פתרון מוצע להפעלת מוקד שירות לקוחות שיהווה שלוחה אורגנית של מנהלת צו השעה בעבור הקהל הרחב. המענה יינתן חן באופן טלפוני והן באופן דיגיטלי במתכונת רב ערוצית. שידורית תעמיד לרשותכם קומה נפרדת ובה כל התשתיות להפעלת המוקד, כמו כן – שידורית תגייס תכשיר ותלווה את העובדים אשר יספקו את השירות ע"פ הנהלים שיקבעו מראש ע"י החברה וכן תדאג לעמידה ביעדים תפעוליים ואיכותיים. לאורך כל תהליך ההקמה, ילוו אתכם צוות הקמה הכולל מנהלת פרויקט, איש טכני, מנהלת מוקד מוצע וצוות המדריכות בחברה עד לשיעור רצונכם ומעבר לעבודה שוטפת. המוקד אשר יפעל בשידורית ויאויש ע"י הצוות המקצועי בשידורית, יעניק מענה כללי ופרטני באופן מלא בנושאים שונים המפורטים במפרט השירותים בהצעה ובהתאם לאפיון שנעשה יחד. מטרת המוקד הינה להעניק שירות איכותי, מקצועי, מהיר, זמין ופשוט ולכן נציגי שידורית המקצועיים והאיכותיים ביותר, אשר יודרכו באופן קפדני ויעברו את מכלול המבחנים והמבדקים יועמדו לרשותכם לטובת מתן שירות ללקוחותיכם. הנציגים יעניקו שירות למכלול הפניות אשר יועברו לטיפולם במגוון שפות בצורה מלאה תוך רצון לטפל באדיבות, מהירות ויעילות בכל פנייה שתכנס הן אם מדובר בפנייה טלפונית או פנייה שהגיעה באמצעים ממוחשבים. צוות ההנהלה אשר ילווה את הפרויקט החל משלב אפיון הצרכים ולאורך כל שלב ההפעלה יועמד לרשותכם הן מבחינת טלפונים ניידים ישירים לצד פגישות שבתעיות והעברת דוחות שוטפות. אנו מאמינים כי לקוחותינו הינם השותפים שלנו לדרך, וכך אנו גם מתנהלים מולם לאורך השנים.

תקציר הפתרון המוצע

- תפקיד המוקד הינו להוות עבורכם שלוחה אורגנית המייצג את ערכי החברה ו-DNA שלכם. המוקד יכלול מנהל מוקד (מנהל פרויקט), אחמייש מקצועי, נציג בכיר ונציגי שירות לצוות צוות מקצועי של עובדים סוציאליים לפי המפרט הנדרש.
- כל הפניות למוקד יתאפשרו באמצעות חיוג טלפוני (גלישה לקו שידורית או הפנייה ישירה לבחירתכם) ובנוסף גם באמצעות פנייה דרך אמצעים דיגיטליים כגון WhatsApp, SMS, Facebook ועוד מגוון אפשרויות המאפשרות חוויות פונה חדשנית ויעילה.
- המוקד יפעל בימים א-ה בין השעות 08:00-18:00 (ניתן לשינוי ע"פ דרישת הלקוח) וביום וי – בשעות 08:00-15:00
- המוקד ינוהל ע"י מנהלת מקצועית בעלת ההכשרה הדרושה לכך אשר מועסקת ע"י שידורית ותשמש כאשת הקשר מול המשרד והן כאוטוריטה המקצועית במוקד. המנהלת תהינה אחראית על העסקת כוח האדם ושמירה על רמת המקצועיות הנדרשת ע"י ניהול מעקב ובקרה אחר הטיפול המקצועי הניתן.
- ניתן לאייש את המוקד 24/7 לפי דרישתכם.
- נציגי שידורית יעבדו בכפוף לתסריטי שיחה שיוגדרו מראש, יזדהו בשמם המלא ויעניקו מידע מלא לפי סוג הפנייה בהתאם למערכת MONDAY הנמצאת כיום ברשות המשרד ותממומן ע"י שידורית.
- שקיפות מלאה – תקבלו גישה למוניטור ללא הגבלת משתמשים הנאפשר לכם דיווח בזמן אמת והפקת דוחות לביצועי המוקד בשידורית
- נתחייב כי נשמור על מערכות ההפעלה והתוכנות לכל אורך תקופתה ההתקשרות. נציין כי מערכת המוקד שרידה לשמירת רמת זמינות של 99.999% מהזמן.
- שידורית בעלת תקן איזו 27001 279991 לאבטחת מידע ופרטיות רפואית ע"י מכון התקנים

1. אופן הפעלת השירות
 - כבקשתכם המוקד יפעל 6 ימים בשבוע בימים א-ה בין השעות 09:00-18:00 (ניתן לשינוי ע"פ דרישת הלקוח) וביום ו' – 08:00-15:00
 - ישנה אפשרות לגמישות בשעות העבודה בהתאם ללחץ ולגיבוי שתצטרכו
 - השירות ניתן בשפה הרוסית והאנגלית
 - המוקד יעניק שירותים מקצועיים לפניית הנכנסות ובמקביל יבצע שיחות יזומות כחלק מהשירותים השוטפים במוקד.
 - מענה לפניית המגיעות באמצעים ממוחשבים - SMS, WhatsApp, רשתות חברתיות ועוד
- אנו מציעים להפעיל עבורכם מוקד דיגיטלי לצד המענה הטלפוני שייתן מענה מקצועי לפונים באמצעים דיגיטליים ובכך נאפשר חווית לקוח חדשנית, אינטראקטיבית ונגישה לאוכלוסיית בעלי מוגבלויות לצד אוכלוסייה של בני נוער המרבים להשתמש באמצעים אלו. שירות זה יהיה זמין לקבלת פניות באמצעות אפליקציית המסרים SMS, WhatsApp, רשתות חברתיות כגון פייסבוק ואינסטגרם, צ'ט חיי באתר ייעודי ועוד. הפונים יקבלו מענה אונליין או בתוך מספר שעות, בדיוק באותו ערוץ שפנו. בהתאם לאפיון שיעשה מול הלקוח, פניות אלו יענו ישירות ע"י נציג מקצועי בדיוק לפי פרטוקול המענה.



2. אתר השירות

מיום הקמתה שידורית פועלת במרכז תל אביב בסמוך למסוף כרמלית. משנת 2005 החברה פועלת מנכס בבעלותה, אשר נרכש ונבנה מתוך תזרים מזומנים של החברה וללא הלוואות. הבניין בן 5 קומות, ברח' יעבץ 3 בתל אביב תוכנן למטרות הפעלות מוקדים טלפוניים וכולל את כל התשתיות הנדרשות להפעלת השירותים בשרידות מלאה 24/7 כאשר בקומת הכניסה קיים תדר שרתים סגור, נעול ומאובטח. בשידורית תעמיד לטובת הפעילות קומה נפרדת שתכלול עמדות עבודה לנציגי שירות, עמדות עבודה לאחראי משמרת ומשרד מנהל, מוניטור קומתי, מטבח ושירותים ומרפסת עישון.
3. הקלטת שיחות דוחות ובקרה

כל השיחות יוקלטו לצורך בקרה ושיפור השירות ויאפשרו לכם האזנה אונליין לכל שיחה. שידורית תעמיד לרשותכם מערכת ניהול והפקת דוחות וכמו כן תוכל להפקיד לרשותכם דוחות יומיים, שבועיים וחדשיים עבר הקמפיינים השונים ותשלח לכם בפורמט אקסל ובפורמט גרפי מערכת הבקרה אונליין שפותחה בשידורית המבוססת על נתוני מרכזיית קוממוזיט תאפשר לכם גישה לתצוגת אמת והפקת דוחות גם בתצוגת מותאמת למכשיר הנייד. המערכת מפיקה דוחות וגרפים ברמת נציג, צוות

ויחידה והן ברמת מוקד מחתך שעתי, יומי, שבועי, חודשי שנתי וכי'. בנוסף ניתן להפיק דוחות אנלייז, לצפות ממכשיר הנייד במוקד אנלייז, והן דוחות היסטוריים. עיקר עיסוקו של אגף פיתוח התוכנה בשידורית הינו בפיתוח פתרונות חדשניים ללקוחות החברה כגון כלי צפייה אנלייז בפעילות המוקד, תוכנות CRM לניהול פניות וניהול ידע, מערכת DASHBOARD מתקדמת, מערכת ניהול תקלות ועוד מגוון של כלים ופתרונות המייעלים את עבודת המוקד והן את עבודת הלקוח.

בקרה דוחות אנלייז - דוגמאות להמחשה דוג' למוניטור מותאם והפקת דוחות ותצוגה דרך הנייד



4. כוח אדם - הכשרה וגיוס כחלק מפעילותה, שידורית מעסיקה נציגים שירות אדיבים, מקצועיים ועתירי ניסיון. נמליץ כי כוח האדם יגויס מתוך מצבת כוח האדם בחברה, מה שיאפשר קודם כל ייתכנות מהירה יותר של הפעלת המוקד וכן גם קיצור משך זמן ההכשרה. מהניסיון שלנו אנו למדים כי מציאת עובדים בעלי רצון ויכולת להעניק שירות לקוחות טלפוני לאורך זמן, הינו לא דבר פשוט. ולכן אנו מטפחים ומשמרים את כוח האדם הקיים שלנו, ומשקיעים משאבים רבים כדי לשמר אותן ואת הוותק הגבוה של העובדים שלנו. עובדי החברה בעלי וותק של מעל 5 שנים בממוצע כנציג שירות, היות ושידורית מאפשרת לנציגי השירות לשמר את הוותק גם בעזיבה. במקביל שידורית מעניקה לעובדיה את כל הזכויות הסוציאליות כחוק, שכר הנציגים מעל שכר המינימום וכן בנוסף גם הכשרות, הבראה בתעריף גבוה, ימי מחלה מהיום הראשון למרבית העובדים וכן זכויות סוציאליות נוספות.

5. שרידות המערכת והתשתיות הקיימות בחברה המערכת המוצעת להפעלת המוקד המוצע הינה מערכת משולבת המאפשרת הצגה על גבי פלטפורמה אחת את היישומים: מערכת הקלטות, מענה קולי אינטראקטיבי (IVR), ניתוב שיחות אוטומטי חכם (IACD), ניהול מערכי נציגי השירות וקמפינים, טיפול בשיחות נכנסות ויוצאות, OMNI, CHANNEL המאפשרת טיפול בפניות נכנסות מהאמצעים דיגיטליים (וואטספ, מייל, SMS, רשתות חברתיות), ניהול תורים חכם, חיוג יזום (DIALER), קישוריות לבסיסי נתונים ORACLE באמצעות ODBC וקישוריות לתוכנת CONTACT CENTER, וביצוע תזכורות אשר מהווה כמכלול מערכת מידע וניהול פניות תומכת החלטה, תוך ידיעה מי הנציגים הנמצאים בעבודה, מה רמת הידע שלהם, הקפצת מסך אופטימאלי לתסריט שיחה המתאים ביותר לסוג הפניה ולנציג המתאים ורישום כל פנייה נכנסת במספר מערכות. למערכת המוקד הטלפוני שרידה לשמירת רמת זמינות של 99.999% מהזמן

6. הצעת מחיר להפעלת מוקד

עלות לחצי שנה כולל מע"מ	עלות חודשית כולל מע"מ	פירוט המרכיב
₪ 1,020,750	₪ 170,125	<p>הפעלת נציגי שירות למוקד טלפוני בימים א-ה מהשעה 08:00-18:00 וביום ו' בין השעות 08:00-15:00 הכולל:</p> <ul style="list-style-type: none"> 5 נציגי שירות דוברי רוסית שוטפת בהיקף של משרה מלאה ותקנים לשעות נוספות כנדרש ראש צוות בהיקף של משרה מלאה ותקנים לשעות נוספות כנדרש
₪ 550,500	₪ 91,750	<p>הפעלת צוות סיוע מקצועי הכולל:</p> <ul style="list-style-type: none"> ראש צוות בשכר של 80 ₪ לשעה, ברוטו 200 שעות חודשיות 3 חברי צוות מקצועיים בשכר של 70 ₪ לשעה, ברוטו היקף של משרה מלאה ותקנים לשעות נוספות כנדרש
₪ 126,000	₪ 21,000	<p>צוות מטה הכולל:</p> <ul style="list-style-type: none"> סגנית/עוזרת לראש המנהלת בשכר של 80 ₪ לשעה ברוטו, היקף של משרה מלאה ותקנים לשעות נוספות כנדרש
₪ 360,000	₪ 60,000	<p>תפעול המוקד כולל:</p> <ul style="list-style-type: none"> מערכת MONDAY CRM הנמצאת בשימוש כיום ע"י מנהלת צו השעה ותמונן באופן מלא ע"י שידורית שימוש בעמדות עבודה עד 20 תחנות עבודה מרכזייה הכוללת הקלטת שיחות, הפקת דוחות ללא הגבלה בפילות הנדרש מוניטור קומתי, מוניטור ניהולי לצוות המטה קומת משרדים הכוללת: 12 תחנות עבודה בחלל משותף, עמדת אחמש, משרד מנהל, משרד צוות סיוע מקצועי מקום חנייה לרכב אחד קו טלפון ייחודי למענה לשיחות כולל ניתוב צוות תמיכה 24/7 טכנית לטיפול בתקלות ותמיכה טכנית לעובדים כיבוד שוטף במטבחון לעובדים
₪ 2,057,250	₪ 342,875	סכ"ה לתשלום, כולל מע"מ

- התחייבות לחצי שנה הלקוח רשאי לבטל את ההסכם בהתראה של 30 מראש
- המתירים צמודים לשינויים בשכר המנימום.

בברכה,

חן אלוש

סמנכ"לית

050-8444324

מכרז מס' 159/2021

פרוטוקול ועדת מכרזים מכרז פומבי דו שלבי מספר 159/2021 הסמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118 שהתקיימה באגף מנהל ומשק בירושלים, ביום 31.03.22, 11.04.22, 07.06.22, 12.06.22, 30.06.22, 05.07.22, 12.07.22, 14.07.22, 19.07.22, 21.07.22, 24.07.22, 26.07.22, 28.07.22, 27.07.22, 31.07.22, 04.08.22, 3.08.22, 1.08.22

חברים:

גברת נטלי לאון, אגף מנהל ומשק, יו"ר הוועדה
גברת עדן נבט, נציג חשבונות המשרד
עו"ד רון אשכנזי, נציג הלשכה המשפטית
מר אורן פיקל מרכז הוועדה
תקנה תקציבית : 23.01.20.72
מספר פרסום בנעמה: 4000545020

ביום 23.3.2022 קיבלה הוועדה את פרטי המציעים וכן ועדת כשירים פתחה את תיבת המכרזים וביצעה רישום של פרטי המציעים.

למכרז נגשו המציעים הבאים:

מציע מספר 1- בינת סמך (אאוטסורסנג) בע"מ 512477225
מציע מספר 2- א.א. שידורית טלפייג' 1989 בע"מ 511408492
מציע מספר 3- אם גרופ מ.ג.ע.ר בע"מ 5114649277
מציע מספר 4- בזק און ליין בע"מ 513050898
מציע מספר 5- מילגס בע"מ 510982325

השלמות והבהרות:

- מציע מספר 1- בינת סמך (אאוטסורסנג) בע"מ 512477225:
 1. תנאי הסף בסעיף 3.1.2.1 - תצהיר המאומת על ידי עורך דין בדבר העדר הרשעות בעברות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987 בנוסח המצ"ב כנספח ד': המציע לא סימן באף משבצת בנספח בנוגע להצהרתו. התקבלה השלמה מהמציע דרך דוא"ל ב-03/04. ההשלמה נבדקה ונמצאה תקינה.
 2. תנאי הסף בסעיף 3.2.3.5.2.2 הסכמת בעל המבנה להפעלת מוקד רווחה במבנה- המציע נדרש להציג את הסכמת בעל הנכס להפעלת מוקד רווחה.

ירושלים: רתי ירמיהו 39, מנדלי הגידה טלפון: 02-5085508 פקס: 02-5085942 SubCom@molsa.gov.il

ממשל זמין: WWW.GOV.IL



אתרנו באינטרנט: WWW.MOLSA.GOV.IL



מכרז מס' 159/2021

התקבלה השלמה מהמזיע דרך דוא"ל ב-03/04. ההשלמה נבדקה ונמצא תקינה.

מזיע מספר 2-א.א. שידורית טלפייגי 1989 בע"מ 511408692

1. במסגרת בדיקת תנאי הסף, לרבות ההשלמות שנשלחו על ידי המזיע (פרוגרמה מילולית ושרטוט), לא מצאה הוועדה פירוט לגבי החדר שבו יערכו המשובים כנדרש במכרז בסעיף 2.10.2.8, תועדה שלחה אל המזיע מכתב ובו מתן זכות טיעון לפני פסילת הצעה ביום 12.07.2022. ביום 17.07.22 השיב המזיע לזכות הטיעון. במכתב נימק כי קיימים 3 חדרי הדרכה, וכי לכתחילה אחד מהם יועד לשמש כחדר משובים ובטעות לא נכתב כך. הוועדה קבלה את הטענה ואישרה את קיומו של תנאי הסף.

2. בהצעת המזיע לא נכלל פירוט השנים בהן הוקמו המוקדים שפורטו תחת ניסיון מנהלת פרויקט ההקמה בהתאם לקבוע בסעיף 2.5.6.1. למכרז הקובע את דרישות הניסיון של מנהל פרויקט הקמה:

"..."
2.5.6.1.2. דרישות ניסיון: בעל ניסיון מעשי מוכח במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת התצעות בניהול פרויקט הקמה של לפחות שלושה מרכזי מענה טלפוני מאוישים."
נשלחה למזיע בקשה להבהרה ביום 28.02.22, המזיע השלים כנדרש.

3. בהצעת המחיר שהציג המזיע, הצעת מחיר ליימשרה מלאה של עובד סוציאלי" הוצגה על סכום של 6,500 ₪ כולל מע"מ (שכר עו"מ למשרה מלאה). בעניין זה יצאה בקשה להבהרה אל המזיע ביום 31.07.22. התבקש המזיע לתבהיר כיצד הסכום עומד בדרישות המכרז וכן התייחסות לחשש שמדובר בהצעה הפסדית וכן התחייבות לכך שבמסגרת ההצעה הזו נשמרות זכויות העובדים כנדרש. המזיע שלח תשובה להבהרה ביום 31.07.22 בערב. הוועדה בחנה את תשובת המזיע ואף דנה בעניין עם גורמי מקצוע נוספים והוחלט לקבל את תשובת המזיע ולקבל את הצעת המחיר כפי שהיא.

מזיע מספר 3-אם גרופ מ.ג.ע.ר בע"מ 5114649277

1. תנאי הסף בסעיף 3.1.2.1 – חסר נספח ד', תצהיר המאומת על ידי עורך דין בדבר העדר הרשעות בעברות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987.

התקבלה השלמה מהמזיע דרך דוא"ל ב-06/04. ההשלמה נבדקה ונמצאה תקינה.

2. תנאי הסף בסעיף 3.1.2.3 – חסר נספח ה', הצהרה בדבר עמידה בהוראות חוק שיויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.

התקבלה השלמה מהמזיע דרך דוא"ל ב-06/04. ההשלמה נבדקה ונמצא תקינה.

ירושלים: רח' ירמיהו 99, מגדלי הבירה טלפון: 02-5085508 פקס: 02-5085942 SubCom@molsa.gov.il



מכרז מס' 159/2021

3. תנאי הסף בסעיף 3.3.4 – חסר נספח ו', התחייבות אבטחת מידע.
התקבלה השלמה מהמזיע דרך דוא"ל ב06/04. ההשלמה נבדקה ונמצאה תקינה.
4. תנאי הסף בסעיף 3.3.2 – חסר נספח ז' נספח גילוי נאות.
התקבלה השלמה מהמזיע דרך דוא"ל ב06/04. ההשלמה נבדקה ונמצאה תקינה.
5. סעיף 3.2.1 – התחייבות לתשלום שכר מינימום לעובדים סוציאליים (נספח ח) – חסר.
התקבלה השלמה מהמזיע דרך דוא"ל ב06/04. ההשלמה נבדקה ונמצאה תקינה.
6. תנאי הסף בסעיף 3.2.3 – פרוגרמה מפורטת – חסר לא הוגשו פירוט מילולי ושרטוטים.
התקבלה השלמה מהמזיע ב06/04. ההשלמה נבדקה ונמצאה תקינה.
7. תנאי הסף בסעיף 3.2.3.5.2 – חסר הסכם שכירות מלא.
התקבלה השלמה מהמזיע דרך דוא"ל ב06/04. ההשלמה נבדקה ונמצאה תקינה.
תנאי הסף בסעיף 3.2.3.5.2.2 הסכמת בעל המבנה להפעלת מוקד רווחה במבנה- המזיע נדרש להציג את הסכמת בעל הנכס להפעלת מוקד רווחה.
התקבלה השלמה מהמזיע דרך דוא"ל ב06/04. ההשלמה נבדקה ונמצאה תקינה.
8. סעיף 3.3.3 – מורשי חתימה: בנספח ב' חסר סימון משבצת לגבי האופן בן מורשי החתימה מחייבים את המזיע (יחד או לחוד).
התקבלה השלמה מהמזיע דרך דוא"ל ב06/04. ההשלמה נבדקה ונמצאה תקינה.
9. בתגובה לזימון שלב הריאיון מיום 19.07.22 המזיע הודיע על החלפת מנהלת פרויקט ההקמה בגין סיום עבודתו בחברה של מנהל הפרויקט שהוצג בהצעה בתגובתו לזימון לראיון. הוועדה החליטה לקבל את ההחלפה וביקשה הבהרה לעניין ניסיונה של מנהלת פרויקט ההקמה החלופית. המזיע השלים כנדרש.
10. ביום 24.07.22 נערך ראיון למזיע לאחר הראיון הוועדה שלחה אל המזיע מכתב למתן זכות טיעון לפני פסילה, זאת בגין הצגה שונה בזמן הריאיון של זהות מנהלת פרויקט ההקמה וזהות מנהלת המוקד מאשר מה שהוצג בהצעת המזיע. המזיע הגיב וטען כי חל בלבול בתום לב של כלל הגורמים וזאת בשל לוח הזמנים הקצר בין מועד הזימון לראיון לראיון עצמו, אשר לא איפשר לגורם הבכיר האחראי על הפרויקט אשר שהה בחו"ל בחופשה משפחתית, להנחות את הגורמים הרלוונטיים ולמנוע את הבלבול האמור. הוועדה החליטה לקבל את טיעוני המזיע ולא לפסול את ההצעה.

• מציע מספר 4- בזק און ליין בע"מ 513050898 :

ירושלים, רח' ירמיהו 39, מגדלי הבירה טלפון: 02-5085508 פקס: 02-5085942 SubCom@molsa.gov.il

ממשל זמין: WWW.GOV.IL



אתרנו באינטרנט: WWW.MOLSA.GOV.IL



מכרז מס' 159/2021

המציע לא פרט בהצעתו תוכנית הסעות לעובדים לאחר תום פעילות התחבורה הציבורית. המציע השלים כנדרש וצרף את נספח ט עם סימון התחייבות להעמיד הסעות לעובדים כאמור.

• מציע מספר 5- מילגם בע"מ 510982325:

בהצעת המציע לא נכלל פירוט השנים בהן הוקמו המוקדים שפורטו תחת ניסיון מנהלת פרויקט ההקמה בהתאם לקבוע בסעיף 2.5.6.1. למכרז הקובע את דרישות הניסיון של מנהל פרויקט הקמה:

2.5.6.1.2. דרישות ניסיון: בעל ניסיון מעשי מוכח במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות בניהול פרויקט הקמה של לפחות שלושה מרכזי מענה טלפוני מאוישים.

נשלחה למציע בקשה להבהרה ביום 28.02.22. המציע השלים כנדרש.

הבהרה כללית לעניין בדיקת אמות המידה במכרז:

בעת בדיקת ההצעות הבינה הוועדה כי באמת המידה "מתדולוגית הפעלה מוצעת" בקריטריון מענק הישגרות, לא ניתן לבצע בדיקה והשוואה בין המציעים מאחר ולכל מציע יש שיטת תגמול ותמרוץ שונה לצורך שימור עובדים, וקביעה של קריטריון שהוא סכום המענק בלבד אינה רלוונטית כדיעבד ואינה ניתנת להשוואה לצורך ניקוד המציעים וההשוואה בין המציעים. העניין הובן לאחר בחינת ההצעות ובחינת של השוני בין המציעים, אשר כאמור לא מאפשר השוואה ומתן ניקוד – לדוגמא: מציע שהציג קריטריונים למענק רבעוני המבוססים על תפוקת העובד עם תוספת של מענק שנתי המבוסס על בסיס קריטריונים נוספים- אין אפשרות לראות בחישוב סכום שנתי, בהקשר הזה, כקריטריון בלעדי (יובהר כי הדוגמא לא מתבססת על הצעה ספציפית של מי מהמציעים). לאור האמור, וכדי למנוע מצבי אי שוויון בין המציעים, הוועדה החליטה לבטל את הקריטריון כחלק מאמות המידה ולא לנקדו כלל. כתוצאה מכך, הניקוד המקסימלי שיינתן באמת מידה "מתדולוגית הפעלה מוצעת" יהיה 90% - כלומר 20.7 נקודות. בהתאם לכך, הניקוד הכולל המקסימלי לכלל אמות המידה יהיה 97.7 נקודות.

ירושלים: רח' ירמיהו 39, מגדלי הבירה טלפון: 02-5085508 פקס: 02-5085942 SubCom@molsa.gov.il

ממשל זמין: WWW.GOV.IL



אתרנו באינטרנט: WWW.MOLSA.GOV.IL

מכרז מס' 159/2021

טבלת אמות המידה:

מציע מספר 1 - בינת סמך (אאוטסורסינג) בעי"מ 512477225

אמת מידה 1	המציע	20נקודות
1.1 ניסיון בהפעלת מוקדים טלפונים (5נקודות):	המציע הציג ניסיון עם המישה גופים שונים להם נתן שירותי מוקד בכל אחת מחמש השנים האחרונות. יובהר כי אגף שיקום נכים ואגף משפחות הנצחה ומורשת שניהם שייכים למשרד הבטחון ולפיכך נספרו פעם אחת בלבד. לפיכך הניקוד הניתן הוא 3 נקודות.	
1.2 ניסיון בהפעלת מוקד עבור המגזר הציבורי או עבור בנקים או חברות ביטוח (5 נקודות):	המציע הציג ניסיון כנדרש. לפיכך הניקוד הניתן הוא 5 נקודות.	
1.3 שביעות רצון מהתקשרויות קודמות (10 נקודות)	ממוצע הניקוד של ההמלצות שנתקבלו מממליצים (30% מהניקוד) עבור מציע זה הוא 8.75. ממוצע הניקוד של המשרד (70% מהניקוד) הוא 8.4. לפיכך ניקוד אמת המידה הוא 8.51 נקודות. סך כל הניקוד לאמת מידה זו 16.51 נקודות.	
2.1 מתודולוגיית הפעלה (23 נקודות):	ניקוד מתודולוגיית ההפעלה המוצעת של מציע זה הוא: 12.19 נקודות.	
2.3 תוכנית פרויקט	3.1 תכנית פרויקט החקמה המוצעת (10 נקודות):	
3. תוכנית פרויקט	ניקוד תוכנית פרויקט החקמה מוצע של מציע זה הוא: 7.9 נקודות	
3. תוכנית פרויקט	4.1 ניסיון מערכת החקמה, מערכת OMNI CHANNEL, KM, CRM, גיבוי ושרידות מערכת, ארכיטקטורה (10 נקודות):	
3. תוכנית פרויקט	ניקוד המערכת הטכנולוגיות המוצעות של מציע זה הוא: 10 נקודות.	
3. תוכנית פרויקט	5.1 מבנה האתר המוצע וחתשתית הפיסית (6 נקודות):	
3. תוכנית פרויקט	הניקוד הניתן הוא 5.4.	
3. תוכנית פרויקט	5.2 מיקום האתר (6 נקודות):	
3. תוכנית פרויקט	הניקוד הניתן הוא 6.	
3. תוכנית פרויקט	ניקוד האתר המוצע של מציע זה הוא: 11.4 נקודות.	

ירושלים: רתי ירימיהו 39, מגדלי הבירה טלפון: 02-5085508 פקס: 02-5085942 SubCom@molsa.gov.il

מכרז מס' 159/2021

<p>6. מצגת ספקים וראיון מציעים 25 נקודות</p>	<p>6.1 מצגת ספקים וניסיון מציעים (25 נקודות): ניקוד המציע באמות המידה היה נמוך ביותר מ- 5 נקודות מהניקוד שאליו הגיע המציע שהגיע למקום השלישי מבין שלושת המציעים שקיבלו את הניקוד הגבוה ביותר ולכן לא זומן לשלב הראיון - זאת בהתאם לקבוע באמת מידה 6 "ראיון ומצגת ספקים": "יתריאיון יבוצע רק לשלושת המציעים שקיבלו את הציון הגבוה ביותר בתת-השלב הראשון של בדיקת האיכות. ככל שמציע אחד או יותר קיבלו ציוני איכות זהים, כל אלה שקיבלו ציונים זהים יוזמנו להליך הראיון גם אם מספרם הכולל של המציעים המוזמנים יעלה בסופו של דבר על שלושה. על אף האמור, ככל שפער הניקוד בין המציע השלישי בדירוג למציעים הבאים בתור יהיה קטן מ-5 נקודות, יועברו גם מציעים זה/אלה לשלב הראיון ובחינת המצגת."</p>
------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

מציע מספר 2 א.א. שידורית טלפייגו 1989 בע"מ 511408692

<p>אמת מידה 1 המציע 20 נקודות</p>	<p>1.1 ניסיון בהפעלת מוקדים טלפונים (5 נקודות): המציע הציג ניסיון כנדרש. לפיכך הניקוד הניתן הוא 5 נקודות. 1.2 ניסיון בהפעלת מוקד עבור המגזר הציבורי או עבור בנקים או חברות ביטוח (5 נקודות): המציע הציג ניסיון כנדרש. לפיכך הניקוד הניתן הוא 5 נקודות. 1.3 שביעות רצון מהתקשרויות קודמות (10 נקודות) ממוצע הניקוד של ההמלצות שנתקבלו מממליצים (30% מהניקוד) עבור מציע זה הוא 9.22. ממוצע הניקוד של המשרד (70% מהניקוד) הוא 9.80. לפיכך ניקוד אמת המידה הוא 9.63 נקודות. סך כל הניקוד לאמת מידה זו 19.63 נקודות</p>
<p>2. מתודולוגיית הפעלה מוצעת 23 נקודות</p>	<p>2.1 מתודולוגיית הפעלה (23 נקודות): ניקוד מתודולוגיית ההפעלה המוצעת של מציע זה הוא: 17.02 נקודות.</p>
<p>3. תוכנית פרויקט ההקמה המוצעת 10 נקודות</p>	<p>3.1 תוכנית פרויקט ההקמה המוצעת (10 נקודות): ניקוד תוכנית פרויקט ההקמה מוצע של מציע זה הוא: 7.25 נקודות</p>

ירושלים: רח' ירמיהו 39, מגדלי הבירה טלפון: 02-5085508 פקס: 02-5085942 SubCom@molsa.gov.il

מכרז מס' 159/2021

4. מערכות טכנולוגיות	4.1 ניסיון מערכת ההקלטות, מערכות OMNI CHANNEL, KM, CRM, גיבוי נשפיות מערכות, ארכיטקטורה (10 נקודות):
10 נקודות	ניקוד המערכות הטכנולוגיות המוצעות של מציע זה הוא: 9.6 נקודות.
5. האתר המוצע והתשתית הפיסית	5.1 מבנה האתר המוצע והתשתית הפיסית (6 נקודות):
12 נקודות	הניקוד הניתן הוא 6. 5.2 מיקום האתר (6 נקודות): הניקוד הניתן הוא 6.
6. מצגת ספקים וראיון מציעים	ניקוד האתר המוצע של מציע זה הוא: 12 נקודות. 6.1 מצגת ספקים וניסיון מציעים (25 נקודות): הניקוד המשוקלל של שלב זה הוא 24.4 נקודות
25 נקודות	

• מציע מספר 3 אם גרופ- מ.ג.ע.ר בע"מ 5114649277

אמת מידה 1	1.1 ניסיון בהפעלת מוקדים טלפונים (5 נקודות): המציע הציג ניסיון כנדרש. לפיכך הניקוד הניתן הוא 5 נקודות.
20 נקודות	1.2 ניסיון בהפעלת מוקד עבור המגזר הציבורי או עבור בנקים או חברות ביטוח (5 נקודות): הוצג ניסיון כנדרש. לפיכך הניקוד הניתן הוא 5 נקודות.
2	1.3 שביעות רצון מהתקשרויות סודמות (10 נקודות) על פי חישוב ממוצע כל ההמלצות שנתקבלו עבור המציע, הניקוד הניתן למציע הוא 9.15 נקודות. סך כל הניקוד לאמת מידה זו 19.15 נקודות
מתודולוגיית הפעלה מוצעת	2.1 מתודולוגיית הפעלה (23 נקודות): ניקוד מתודולוגיית הפעלה המוצעת של מציע זה הוא: 13.11 נקודות.
23 נקודות	

ירושלים: רח' ירמיהו 39, מגדלי הבירה טלפון: 02-5085508 פקס: 02-5085942 SubCom@molsa.gov.il

מכרז מס' 159/2021

3. תוכנית פרויקט תוכנית פרוייקט ההקמה המוצעת (10 נקודות): ניקוד תוכנית פרוייקט ההצעה מוצע של מציע זה הוא: 7.80 נקודות.	3. תוכנית פרויקט ההקמה המוצעת 10 נקודות
4.1 ניסיון מערכת ההקלטות, מערכות OMNI CHANNEL, KM, CRM, גיבוי ושרידות מערכות, ארכיטקטורה (10 נקודות): ניקוד המערכות הטכנולוגיות המוצעות של מציע זה הוא: 9.50 נקודות.	4. מערכות טכנולוגיות 10 נקודות
5.1 מבנה האתר המוצע והתשתית הפיסית (6 נקודות): הניקוד הניתן הוא 6. 5.2 מיקום האתר (6 נקודות): הניקוד הניתן הוא 6. ניקוד האתר המוצע של מציע זה הוא: 12 נקודות.	5. האתר המוצע והתשתית הפיסית 12 נקודות
6.1 מצגת ספקים וניסיון מציעים (25 נקודות): הניקוד המשוקלל לשלב הראיון הוא 14.9 נקודות	6. מצגת ספקים וראיון מציעים 25 נקודות

• מציע מספר 4 בזק אונליין 513050898

1.1 ניסיון בהפעלת מוקדים טלפונים (5 נקודות): המציע הציג ניסיון כנדרש. לפיכך הניקוד הניתן הוא 5 נקודות.	אבות מידה 1 המציע 20 נקודות
1.2 ניסיון בהפעלת מוקד עבור המגזר הציבורי או עבור בנקים או תברות ביטוח (5 נקודות): המציע הציג ניסיון כנדרש. לפיכך הניקוד הניתן הוא 5 נקודות.	
1.3 שביעות רצון מהתקשרויות קודמות (10 נקודות) על פי חישוב ממוצע כל ההמלצות שנתקבלו עבור המציע, הניקוד הניתן למציע הוא 9.38 נקודות.	

ירושלים: רח' ירמיהו 39, מגדלי הבירה טלפון: 02-5085508 פקס: 02-5085942 SubCom@molsa.gov.il



מכרז מס' 159/2021

סך כל הניקוד לאמת מידה זו 19.38 נקודות	
2. מתודולוגיית הפעלה מוצעת	2.1 מתודולוגיית הפעלה (23 נקודות): ניקוד מתודולוגיית ההפעלה המוצעת של מציע זה הוא: 20.7 נקודות.
3. תוכנית פרויקט	3.1 תוכנית פרויקט החקמה המוצעת (10 נקודות): ניקוד תוכנית פרויקט החצעה מוצע של מציע זה הוא: 10 נקודות.
4. מערכות טכנולוגיות	4.1 ניסיון מערכת ההקלטות, מערכות OMNI CHANNEL, KM, CRM, גיבוי ושירותים מערכות, ארכיטקטורה (10 נקודות): ניקוד המערכות הטכנולוגיות המוצעות של מציע זה הוא: 10 נקודות.
5. האתר המוצע ותשתית הפיסית	5.1 מבנה האתר המוצע והתשתית הפיסית (6 נקודות): הניקוד הניתן הוא 6. 5.2 מיקום האתר (6 נקודות): הניקוד הניתן הוא 6. ניקוד האתר המוצע של מציע זה הוא: 12 נקודות.
6. מצגת ספקים וראיון מציעים	6.1 מצגת ספקים וניסיון מציעים (25 נקודות): הניקוד המשוקלל לשלב הראיון הוא 24.38 הערה: מנהל פרויקט החקמה של המציע עבד בעבר בחברת היעוץ שעסקה בכתיבת המכרז. הנושא היה ידוע לוועדה. יובהר כי השאלות שנשאלו במסגרת הראיונות נבחרו ע"י הוועדה ונשאלו ע"י היעוץ המשפטי לוועדה, ולא ע"י היועצת החיצונית, והוחלט שאין מניעה שהניקוד שינתן לו יינתן גם על ידי היועצת החיצונית, עובדת חברת היעוץ, כל עוד יהיה מנומק. יצוין כי כל גורם מראיין ניקד בעצמו ובנפרד משאר הגורמים המראיינים את הראיונות שהתקיימו. לעניין הניקוד הספציפי למנהל פרויקט החקמה של המציע יצוין כי כלל הגורמים ניקדו באופן זומה לזה של היועצת החיצונית, וכך גם נימוקיהם היו דומים.

• מציע מספר 5 מילגם בע"מ 232551098

1.1 ניסיון בהפעלת מוקדים טלפונים (5 נקודות): המציע הציג ניסיון כנדרש. לפיכך הניקוד הניתן הוא 5 נקודות.	אמת מידה 1 המציע 20 נקודות
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------

ירושלים: רח' ירמיהו 39, מגדלי הבירה טלפון: 02-5085508 פקס: 02-5085942 SubCom@nolsa.gov.il

ממשל זמין: WWW.GOV.IL



אתרנו באינטרנט: WWW.MOLSA.GOV.IL



מכרז מס' 159/2021

<p>1.2. ניסיון בהפעלת מוקד עבור המגזר הציבורי או עבור בנקים או חברות ביטוח (5 נקודות): המציע הציג ניסיון כנדרש. לפיכך הניקוד הניתן הוא 5 נקודות. 1.3 שביעות רצון מהתקשרויות קודמות (10 נקודות) על פי חישוב ממוצע כל ההמלצות שנתקבלו עבור המציע, הניקוד הניתן למציע הוא 9.40 נקודות. סך כל הניקוד לאמת מידה זו 19.40 נקודות.</p>	
<p>2.1 מתודולוגיית הפעלה (23 נקודות): ניקוד מתודולוגיית ההפעלה המוצעת של מציע זה הוא: 19.32 נקודות.</p>	<p>2. מתודולוגיית הפעלה מוצעת 23 נקודות</p>
<p>3.1 תוכנית פרויקט התקמה המוצעת (10 נקודות): ניקוד תוכנית פרויקט ההצעה מוצע של מציע זה הוא: 8.95 נקודות.</p>	<p>3. תוכנית פרויקט התקמה המוצעת 10 נקודות</p>
<p>4.1 ניסיון מערכת ההקלטות, מערכות OMNI CHANNEL, KM, CRM, גיבוי ושרידות מערכות, ארכיטקטורה (10 נקודות): ניקוד המערכות הטכנולוגיות המוצעות של מציע זה הוא: 10 נקודות.</p>	<p>4. מערכות טכנולוגיות 10 נקודות</p>
<p>5.1 מבנה האתר המוצע והתשתית הפיסית (6 נקודות): הניקוד הניתן הוא 6. 5.2 מיקום האתר (6 נקודות): הניקוד הניתן הוא 6. ניקוד האתר המוצע של מציע זה הוא: 12 נקודות.</p>	<p>5. האתר המוצע והתשתית הפיסית 12 נקודות</p>
<p>6.1 מצגת ספקים וניסיון מציעים (25 נקודות): הניקוד המשוקלל לשלב זה הוא 23.9 נקודות.</p>	<p>6. מצגת ספקים וראיון מציעים 25 נקודות</p>

ירושלים: רח' ירמיהו 39, מגדלי הבירה טלפון: 02-5085508 פקס: 02-5085942 SubCom@molsa.gov.il

ממשל זמין: WWW.GOV.IL



אתרנו באינטרנט: WWW.MOLSA.GOV.IL

מכרז מס' 159/2021

טבלת סיכום ניקוד אמות מידה:

מילגם בע"מ	בזק און ליין	אם גרופ- מ.ג.ע.ר בע"מ	א.א. שידורית טלפייגי 1989 בע"מ	בינת סמך (אאוטסורסי נג) בע"מ	מציע:	
					אמת מידה:	
19.40	19.38	19.15	19.63	16.51	1. המציע	20 נקודות
19.32	20.7	13.11	17.02	12.19	2. מתדולוגיית הפעלה מוצעת	23 נקודות
8.95	10	7.8	7.25	7.9	3. תוכנית פרויקט הקמה המוצעת	10 נקודות
10	10	9.5	9.6	10	4. מערכות טכנולוגיות	10 נקודות
12	12	12	12	11.4	5. האתר המוצע והתשתית הפיסית	12 נקודות
23.9	24.38	14.9	24.4	X	6. מצגת ספקים וראיון מציעים	25 נקודות
<u>93.57</u>	<u>96.46</u>	<u>76.46</u>	<u>89.9</u>	<u>58</u>	סה"כ ציון איכות	

ירושלים: רתי ירמיהו 39, מגדלי חבירה טלפון: 02-5085508 פקס: 02-5085942 SubCom@molsa.gov.il

ממשל זמין: WWW.GOV.IL



אתרנו באינטרנט: WWW.MOLSA.GOV.IL

מכרז מס' 159/2021

טבלת ניקוד הצעת המחיר משוקלל עם איכות

שם המציע	ציון משוקלל (60%)	ציון עלות	ציון משוקלל (40%)	סה"כ ציון סופי
מציע מספר 2- א.א. שידורית טלפייגי 1989 בע"מ 511408692	53.94	100	40	93.94
מציע מספר 3- אס גרופ מ.ג.ע.ר בע"מ 5114649277	45.88	79.4	31.76	77.64
מציע מספר 4- בזק און ליין בע"מ 513050898	57.88	86.9	34.74	92.62
מציע מספר 5- מילגם בע"מ 510982325	56.15	84.9	33.94	90.1

התלטת הוועדה:

הוועדה מחליטה לבחור את מציע מספר 2- א.א. שידורית טלפייגי 1989 בע"מ 511408692 כזוכה במכרז מאחר והמציע קיבל את הציון המשוקלל הגבוה ביותר.

התנייה:	אישור סמנכ"ל:
המציע מתחייב כי ככל שיזכה יפנה למנהל הכללי של משרד הכלכלה לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שיוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, ובמקרה הצורך לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.	

הוועדה מחליטה לבחור את מציע מספר 4- בזק און ליין בע"מ 513050898 ככשיר שני מאחר וקבל את הציון המשוקלל השני הגבוה ביותר.

התנייה:	אישור סמנכ"ל:
המציע מתחייב כי ככל שיזכה יפנה למנהל הכללי של משרד הכלכלה לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שיוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, ובמקרה הצורך לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.	

ירושלים: רח' ירמיהו 39, מגזלי הבירה טלפון: 02-5085508 פקס: 02-5085942 SubCom@molsa.gov.il

ממשל ומין: WWW.GOV.IL



אתרנו באינטרנט: WWW.MOLSA.GOV.IL



מכרז מס' 159/2021

נספחים:

נספח א – ניקוד אמות המידה.

תקופת ההתקשרות:

תחילת ההתקשרות תהיה מיום 04.08.22. תקופת ההתקשרות תהיה לשנה. למשרד בלבד קיימת זכות ברירה להארכת ההסכם בארבע שנים או חלק מהן בכל פעם, עד לסך כולל של תמש שנים מהמועד שקבעה ועדת המכרזים כמועד לתחילת מתן השירותים על-ידי הספק לפי מכרז זה. מימוש זכות חברירה תהיה בהודעה בת 30 ימים לפחות מראש ובכתב. החלטה על משך מימוש הברירה יקבע ע"פ הצורך. ההתקשרות כולה כפופה לאישור ועדת המכרזים המשרדית, אישור תקציב המדינה מידי שנה וקיום תקציב בפועל.

ששת החודשים הראשונים לאחר תום תקופת ההתארגנות יהוו תקופת ניסיון, אשר במהלכה יהיה המשרד רשאי לבטל את ההתקשרות עם הספק בהתראה בכתב בת 30 ימים מראש. הספק יהיה רשאי להביא הסכם זה לידי גמר בהתראה בכתב של לפחות תצי שנה מראש.

תיקף ההתקשרות:

תיקף ההתקשרות השנתי עומד ע"פ של כ-2.1 מיליון ₪ כולל מע"מ. תיקף ההתקשרות כולל את שעות הנציג ושלוש משרות ע"פ, והכל בהתאם להצעת המחיר שהוגשה כמפורט במנגנון התשלום.

בנוסף, המשרד ישלם עבור הרכיבים הבאים, בהתאם לביצוע בפועל:

1. עבור שעות הכשרה לפני תחילת עבודה בהתאם למפורט בסעיף 2.6.3 למכרז: עבור שעות הכשרה שבוצעו בהתאם לתיקף הנדרש ישולם עבור הע"פיים ונציגי השירות בתום שנת עבודה של כל איש צוות במקרה שהשלים שנת עבודה מלאה. עבור כל שעת הכשרה לנציג שירות ישולם לפי ערך של 80% מערך שעת נציג. עבור כל שעת הכשרה לעובד סוציאלי ישולם ערך של 0.44% מהמחיר לחודש.
2. עבור רענון מקצועי, הדרכות ויעודיות וקורסי העשרה בהתאם למפורט בסעיף 2.6.7 למכרז: ישולם על פי תעריף שעת הכשרה – 80% מערך שעת עבודה, חודש בחודשו. עשויים להיות הדרכות לע"פיים מפעם לפעם, עליהם ישולמו (כאמור בסעיף 6.4) - 0.44% ממשרה חודשית.
3. נוסף על הרכיבים האמורים לעיל, המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש מעת לעת שעות פיתוח. המחיר עבור שעת פיתוח יהיה על פי תעריפי החשב הכללי המפורטים בנספח יג להוראת התכיים שמספרה 16.2.11, ובהתאם לעדכונה מעת לעת. שירות זה הינו אופציונלי וידרש על ידי המשרד בהתאם לצורך המקצועי וקיום תקציב. ביצוע השירות מותנה באישור השעות מראש ע"י נציג המשרד וכן בקבלת הזמנה חתומה ומאושרת מראש ע"י מורשה החתימה של המשרד.

ירושלים, רח' ירמיהו 39, מגדלי הבירה טלפון: 02-5085508 פקס: 02-5085942 SubCom@molsa.gov.il



אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
4. בנוסף, עבור עלות מסרונים ושיחות יוצאות: בגין רכיב זה, ישלם המשרד כנגד דוח תשלום של הספק למפעיל.

מכרז מס' 159/2021

4. בנוסף, עבור עלות מסרונים ושיחות יוצאות: בגין רכיב זה, ישלם המשרד כנגד דוח תשלום של הספק למפעיל.

מנגנון התשלום:

המחיר שישולם לספק יהיה בהתאם להצעת המחיר שהגיש כמפורט להלן, ובהתאם למודל ההתקשרות כמפורט בסעיף 5.2 להסכם ההתקשרות, כולל מעימ: מחיר לשעת נציג - 86 ₪ (במילים: שמונים ושישה שקלים חדשים).
משרה מלאה של עובד סוציאלי לחודש אחד - 6,500 ₪ (במילים: ששת אלפים וחמש מאות שקלים חדשים).


המשרד ישלם עבור שעות הפעילות הנדרשות לעו"ס (נוכחות עו"ס במוקד מ-7 עד 19 בימים א-ה, וכוננות עו"ס 19 עד 7 כולל סופ"ש, ערבי חגים וחגים) 3 משרות גלובלי. ככל שיהיו שינויים בהמשך בדרישות המשרד, יהיה שינוי גם במספר המשרות שישולמו לספק באופן יחסי (בין אם יוחלט להוסיף או להפחית).

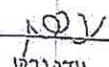
התשלום המפורט לעיל הוא התשלום הסופי אשר ישולם לספק עבור השירותים המבוקשים על ידי המשרד והוא כולל מעימ וכל עלות נלווית, מובהר כי ככל שהספק הוא גוף המחויב במעיימ, שינוי בגובה המעיימ יגרור עדכון בשיעור התמורה לספק, מובהר כי עדכון זה יחול בין אם שיעור המעיימ יעלה ובין אם ירד.

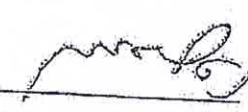
עייף הוראות תקנות חובת המכרזים, משתתף במכרז יהיה רשאי בתוך שלושים ימים ממועד מסירת ההודעה, לעיין בהחלטה הסופית, בנימוקיה ובהצעת הזוכה במכרז, למעט בחלקים של החלטה או הצעה אשר העיון בהם עלול, לדעת ועדת המכרזים, לחשוף סוד מסחרי או סוד מקצועי, או לפגוע בביטחון המדינה, ביתסי החוץ שלה, בכלכלתה או בביטחון הציבור.

לעניין זה, "סוד מסחרי או מקצועי" - לרבות דו"חותיו הכספיים של הזוכה במכרז והציון אשר קיבל במבחן האיתנות הפיננסית המקובל בחשבות המשרד.

לעניין החלטת ממשלה 1116 הוועדה מורה כי יש לפרסם את ההסכם על נספחיו.


עויד רון אשכנזי


עידן נבט


גברת נטלי לאון, יו"ר הוועדה

ירושלים: דחי ירמיהו 39, מגדלי הבירה טלפון: 02-5085508 פקס: 02-5085942 SubCom@molsa.gov.il

ממשל זמין: WWW.GOV.IL



אתרנו באינטרנט: WWW.MOLSA.GOV.IL



ד' טבת, תשפ"ג, 28 דצמבר, 2022

לכבוד
ועדת המכרזים המשרדית

שלום רב,

הנדון: בקשה לאישור הרחבה ושינוי מהותי בתנאי חוזה שנכרת עם א.א. שידורית טלפייג' 1989 בע"מ (ח"פ 511408692), בעקבות מכרז 159/2021 לפי תקנה 8א(א)(11) לתקנות חובת המכרזים. תשנ"ג-1993 לצורך הפעלת מינהלת – מוקד – לסיוע הומניטרי לנמלטי המלחמה מאוקראינה

ביום 24.2.2022 פרצה מלחמה בין רוסיה לאוקראינה, אשר הובילה לגל של אזרחים ואזרחיות אוקראינה שנמלטו מבתיהם, רבים מהם חסרי כל, כאשר האוכלוסייה מתאפיינת ברוב נשים עם ילדים או אזרחים וותיקים. במקביל לגלי הכניסה לישראל בראשית חודש מרץ, בישיבת הממשלה מיום 14.3.2022, הנחה ראש הממשלה נפתלי בנט את שר הרווחה והביטחון החברתי מאיר כהן לבחון מתן מעטפת סיוע לאזרחי אוקראינה הנמלטים מהמלחמה שאינם זכאי חוק השבות וזאת בהתבסס על החברה האזרחית והמגור השלישי (פרוטוקול מצורף).
בהתאם לכך הוקמה מינהלת 'צו השעה', לשם מתן מענה של סיוע הומניטרי לאזרחים אלו (להלן: "המינהלת"). מבנה המינהלת כולל צוות מטה קטן ויחידות: מוקד טלפוני וצוות מקצועי-סוציאלי. מינהלת זו פעלה בתחילת דרכה, עד ליום 19.6.2022, באמצעות ג'וינט ישראל. לאחר מכן, בהתבסס על התקשרות בפטור ממכרז בין התאריכים 20.06.2022 ועד ל-31.12.2022, תפעול המינהלת נעשה באמצעות מד"א. התקשרות זו עם מד"א לא ניתנת להארכה כיוון שהגיע לתקרת הפטור להתקשרות עם גוף סטטוטורי (2.5 מלש"ח).
כעת, כיוון שלא ניתן להמשיך את ההתקשרות להפעלת המינהלת עם מד"א, ולאור הנחיית המשרד להסתמך על ההתקשרויות הקיימות במשרד, בפרט חבירה למפעיל של מוקד 118, אנו מבקשים להפעיל את המינהלת באמצעות הרחבה ושינוי מהותי בתנאי חוזה שנכרת עם א.א. שידורית טלפייג' 1989 בע"מ (ח"פ 511408692) (להלן: "שידורית"), בעקבות מכרז 159/2021 להקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118 וזאת לפי תקנה 8א(א)(11) לתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993.

ההרחבה המבוקשת היא הגדלת היקף ההתקשרות של שידורית, שעומד כרגע על 2.1 מלש"ח (מול 118), והוספת עלות תפעול מוקד צו השעה לתקופה של 3 חודשים: 01/01/2023 – 31/03/2023, בעלות של 1,046,625 ₪ ל-3 חודשים (348,857 ₪ לחודש) כולל מע"מ, ע"פ המפרט והצעת המחיר המצורפת.

השינוי המהותי המתבקש הוא הוספת האחראיות לתפעול מוקד הסיוע צו השעה לחברת שידורית לצד מוקד 118 ולא בכפיפות ל-118. כאמור, השינוי נדרש לתקופה של 3 חודשים: 01/01/2023 – 31/03/2023, בעלות של 1,046,625 ₪ ל-3 חודשים (348,857 ₪ לחודש) כולל מע"מ, ע"פ המפרט והצעת המחיר המצורפת. בנוסף מצורף אישור תקציבי לפעילות, כחלק מתקנה 23.01.20.21.

בנוסף נבקש מהועדה לאשר תקופת אופציה נוספת, כוללת בקיום מקור תקציבי. תקופת האופציה מבוקשת לתקופה 01/04/2023-30/06/2023, בעלות של 1,028,625 ₪ ל-3 חודשים (342,875 ₪



לחודש). עלות תקופת האופציה מעט נמוכה יותר, כיוון שלא ייגבו בה עלויות הקמת מערכת המיחשוב שנגבות בתקופה הראשונה.

שידורית מפעילה עבור משרד הרווחה את מוקד 118 ומתאימה במשאבים ובתשתית גם להפעלת המינהלת במקביל להפעלת מוקד 118 (ולא בכפופות אליו), והפעלת המינהלת באמצעותה תאפשר להמשיך בפעילות השוטפת של המינהלת ברציפות מבלי לקטוע את רצף המעניים הניתן לאוכלוסייה. בדומה להסכם עם מוקד 118, אשר נותן מענה בעל אופי חירומי לרבות מענה ראשוני, יש ביכולת הרחבת ושינוי מהותי עם שידורית לאפשר מעטפת תפעולית הכוללת מרחבי עבודה, מחשבים, ניהול מערכת המידע עימה מינהלת יצו השעה' כבר פועלת ועוד – כפי שנדרש במינהלת יצו השעה'.

הבקשה הינה לאשר את הפעלת המינהלת באמצעות שידורית המפעילה את מוקד 118 בתנאים שונים מהתנאים הכלולים בחוזה שנכרת עם שידורית בעקבות המכרז (ראו מפרט והצעת המחיר המצייב) וזאת מאחר ומדובר בפרק זמן מוגבל וקצר, שירות הניתן בשפות זרות, והצורך לשמר את הצוות הקיים כיום, שכן בלויז' הנתון, לא ניתן להכשיר צוות חדש למתן המעניים המקצועיים הנדרשים לאוכלוסיית נמלטי המלחמה.

ישנה תשיבות גדולה במעבר של עובדי הצוות הסוציאלי והמטה הקיימים (המועסקים היום באמצעות מד"א במסגרת ההתקשרות עימם להפעלת המוקד) אשר מכירים את עבודת המינהלת ואנו רוצים להציע להם תנאי עבודה זהים לתנאים בהם הם מועסקים על ידי מד"א על מנת להמשיך את תפעול המינהלת באופן רציף

מבחינת עלויות, ניתן לראות כי העברת המוקד ממד"א לשידורית נעשית בתנאים מיטיבים עבור אותו מבנה השירות כפי שהופעל דרך מד"א (המידע מפורט בהצעת המחיר של שידורית ובפרוטוקול ההתקשרות עם מד"א)

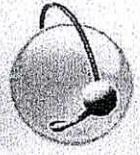
קטגוריה	מד"א	שידורית
1. הפעלת נציגי שירות למוקד הטלפוני	220,000	170,125 ש"ח
2. תפעול המוקד (מערכת ממוחשבת, עמדות עבודה, מחשבים, קו טלפון וכ"ו)		66,000 ש"ח
3. הפעלת צוות מקצועי (דסק סוציאלי)	92,500	91,750 ₪
4. הפעלת צוות מטה (עוזרת לראש המינהלת)	22,500	21,000 ₪
5. דסק מרסל"א (המועצה הישראלית להתנדבות)	35,000	אין
6. תפעול וציוד נלווה + מיחשוב	30,000	אין, כלול בסעיף 2
עלות חודשית	400,000	348,857

לאור לוחות הזמנים הקצרים אישור הוועדה להרחבה ולשינוי המהותי נדרש בדחיפות וזאת על מנת לאפשר לנו לבצע את המעבר ממד"א לשידורית באופן הראוי וההגון ביותר, תוך שמירה על רצף שירותי החינוך במיוחד לאור מאפייני מקבלי השירות, גם עבור עובדי המוקד המיומנים והמוכשרים, להם נרצה להציע להמשיך ולעבוד איתנו באמצעות שידורית, וגם על מנת שנספיק לאתר, לגייס ולהכשיר עובדים נוספים עבור המוקד שיופעל משידורית במידת הצורך.

לאישורכם נודה,
יסמין בן עמרם
ראש מינהלת צו השעה



קבוצת
שידורית
מוקד אנושי וממוחשב, ושמע שהתקדחת



פרופיל החברה

חברת שידורית, חלוצת ענף המוקדים הטלפונים, הוקמה בשנה 1989 ומיום הקמתה, מובילה החברה את תחום ה-Contact Center בישראל תוך יצירת ערך מוסף ללקוחותיה. שידורית הינה החברה הותיקה ביותר בתחום, ומספקת מגוון רחב של שירותים במיקור חוץ, מיקור פנים ובמודלים מעורבים ומהווה One stop shop של פתרונות מתקדמים בשיווק ישיר הנתמכים במשאב אנושי מעולה ותשתיות טכנולוגיות ומחשוביות מתקדמות לגופים המובילים במשק.

החברה מפעילה כחלק בלתי נפרד מפעילותה, בית תוכנה שמטרתו לייצר פתרונות מתקדמים ללקוחות החברה ולתמוך במערכות הקיימות. לשידורית למעלה מ-2,500 לקוחות קבועים ונאמנים, המבטיחים את חוסנה ויציבותה הכלכלית של החברה. בין לקוחותינו נמנים משרדי ממשלה רבים ורבות מהחברות המובילות בשוק הישראלי ובח"ל. לאורך 30 שנות ניסיון, זכתה שידורית במגוון מכרזים ממשלתיים אשר בכלם מומשו כל תקופות האופציה, כך שלצד מכתבי התודה והערכה, אנו רואים בבחירה התוזרת בנו הצבעת אמון.

ההצלחה של שידורית נובעת מניסיון רב, בניית תהליכי גיוס ועבודה מדויקים ומקצועיות בלתי מתפשרת אך לא פחות מכך ה- "DNA" הארגוני הגורם לעובדים לרצות לעבוד בארגון תקופה ארוכה ומחויבותם לפרויקטים. מועסקים למעלה מ-140 עובדים בקבוצת שידורית, כאשר למעלה רוב הצוות הניהולי בחברה, בנוי מעובדים שגדלו והתפתחו בתוך המערכת. החברה פועלת בתל אביב, מנכס בבעלותה, אשר נרכש ונבנה מתוך תזרים מזומנים של החברה וללא הלוואות. הבניין תוכנן למטרות הפעלות מוקדים טלפוניים וכולל את כל התשתיות הנדרשות להפעלת השירותים בשרידות מלאה 24/7.

שידורית בעלת ניסיון רב בהקמת מערכות תומכות למוקדים - כך לדוג' מפעילה כיום את מערכת מוקד 118 של משרד הרווחה, מערכות זימון תורים מהמתקדמות בארץ העובדות במכבי, כללית מושלם, מאוחדת, מעייני הישועה וכו' מערכות CRM דאשבורד אשר עובדות במשרדי ראש הממשלה נתיב, משרד העליה והקליטה, בינת יישום, ועוד חברות ובתי עסק ברחבי הארץ. לצד בנוסף שידורית מפעילה בימים אלו מוקד HELP DESK מהמתקדמים בארץ הפועל 24/7 למאות לקוחות.

אנו מפעילים מוקד המעניק שירותי מענה משולב לזימון תורים לרופאים מרפאות ופרצודורות רפואיות הן באמצעות מענה אנושי והן באמצעות מענה ממוחשב למעלה מ-400,000 פונים מידי חודש, וכתוצאה מכך אנו ערוכים מבחינה מקצועית ומבחינת היקף כוח האדם ואיכותו, וכל המשאבים הנדרשים לאספקת שירותים מתקדמים לחברות ועסקים החל משלב האפיון ועד ההפעלה.

אי לכך ובהתאם לזאת, אנו משוכנעים כי ביכולתנו לספק לכם שירותים מצוינים, כולל הפעלה של מספר כלים טכנולוגיים ייחודיים (אודותם נפרט בהמשך הנסמך), אשר ישפרו משמעותית, את חוויית השירות של הצרכנים.

הנדון: פירוט השירותים בעבור הקמת מערכת CRM לניהול עצמאי של מרכזי שיל

חברת שידורית מתכבדת להציע בפניכם פתרון מוצע להפעלת מערכת CRM לכלל תחנות שייל הפזרות ברחבי הארץ ברשויות המקומיות.

מטרת המערכת היא לשמר שפה אחידה המתכתבת עם מערכות משרד הרווחה, מערכת רב ערוצית וכלל הפניות המגיעות למוקד 188 ומופנות

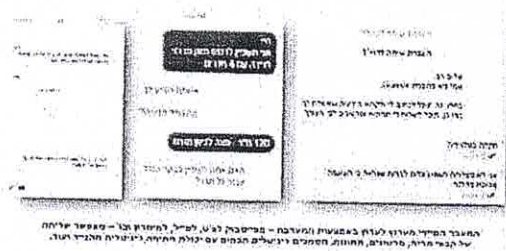
תקציר הפתרון המוצע

- תפקיד המוקד הינו להוות עבורכם שלוחה אורגנית המייצג את ערכי החברה וDNA שלכם. המוקד יכול מנהל מוקד (מנהל פרוייקט), אחמייש מקצועי, נציג בכיר ונציגי שירות לצוות צוות מקצועי של עובדים סוציאליים לפי המפרט הנדרש.
- כל הפניות למוקד יתאפשרו באמצעות חיוג טלפוני (גלישה לקו שידורית או הפנייה ישירה לבחירתכם) ובנוסף גם באמצעות פנייה דרך אמצעים דיגיטליים כגון WhatsApp, SMS, Facebook ועוד מגוון אפשרויות המאפשרות חווית פונה חדשנית ויעילה.
- המוקד יפעל בימים א-ה בין השעות 08:00-18:00 (ניתן לשינוי ע"פ דרישת הלקוח) וביום ו' – בשעות 08:00-15:00
- המוקד ינוהל ע"י מנהלת מקצועית בעלת ההכשרה הדרושה לכך אשר מועסקת ע"י שידורית ותשמש כאשת הקשר מול המשרד והן כאוטוריטה המקצועית במוקד. המנהלת תהינה אחראית על העסקת כוח האדם ושמירה על רמת המקצועיות הנדרשת ע"י ניהול מעקב ובקרה אחר הטיפול המקצועי הניתן.
- ניתן לאייש את המוקד 24/7 לפי דרישתכם.
- נציגי שידורית יעבדו בכפוף לתסריטי שיחה שיוגדרו מראש, יזדהו בשמם המלא ויעניקו מידע מלא לפי סוג הפנייה בהתאם למערכת MONDAY הנמצאת כיום ברשות המשרד ותמומון ע"י שידורית.
- שקיפות מלאה – תקבלו גישה למוניטור ללא הגבלת משתמשים המאפשר לכם דיווח בזמן אמת והפקת דוחות לביצועי המוקד בשידורית
- נתחייב כי נשמור על מערכות ההפעלה והתוכנות לכל אורך תקופתה ההתקשרות. נציין כי מערכת המוקד שרידה לשמירת רמת זמינות של 99.999% מהזמן.
- שידורית בעלת תקן איזו 27001 279991 לאבטחת מידע ופרטיות רפואית ע"י מכון התקנים

1. אופן הפעלת השירות

- כבקשתכם המוקד יפעל 6 ימים בשבוע בימים א-ה בין השעות 09:00-18:00 (ניתן לשינוי ע"פ דרישת הלקוח) וביום ו' – 08:00-15:00
- ישנה אפשרות לגמישות בשעות העבודה בהתאם ללחץ ולגיבוי שתצטרכו
- השירות ינתן בשפה הרוסית והאנגלית

- המוקד יעניק שירותים מקצועיים לפניית הנכנסות ובמקביל יבצע שיחות יזומות כחלק מהשירותים השוטפים במוקד.
- מענה לפניית המגיעות באמצעים ממוחשבים - SMS, WhatsApp, רשתות חברתיות ועוד. אנו מציעים להפעיל עבורכם מוקד דיגיטלי לצד המענה הטלפוני שיתן מענה מקצועי לפונים באמצעים דיגיטליים ובכך נאפשר חווית לקוח חדשנית, אינטראקטיבית ונגישה לאוכלוסיית בעלי מוגבלויות לצד אוכלוסייה של בני נוער המרבים להשתמש באמצעים אלו. שירות זה יהיה זמין לקבלת פניות באמצעות אפליקציית המסרים SMS, WhatsApp, רשתות חברתיות כגון פייסבוק ואינסטגרם, צ'ט חיי באתר ייעודי ועוד. הפונים יקבלו מענה אונליין או בתוך מספר שעות, **בדיוק באותו ערוץ שפנו**. בהתאם לאפיון שיעשה מול הלקוח, פניות אלו יענו ישירות ע"י נציג מקצועי בדיוק לפי פרוטוקול המענה.



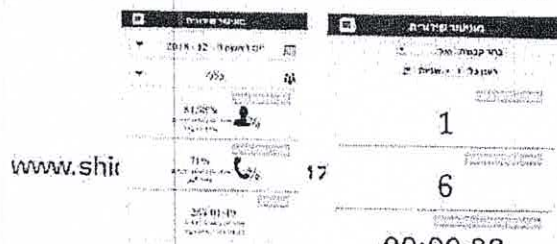
2. אתר השירות

מיום הקמתה שידורית פועלת במרכז תל אביב בסמוך למסוף כרמלית. משנת 2005 החברה פועלת מנכס בבעלותה, אשר נרכש ונבנה מתוך תזרים מזומנים של החברה וללא הלוואות. הבניין בן 5 קומות, ברחי יעבץ 3 בתל אביב תוכנן למטרות הפעלות מוקדים טלפוניים וכולל את כל התשתיות הנדרשות להפעלת השירותים בשרידות מלאה 24/7 כאשר בקומת הכניסה קיים חדר שרתים סגור, נעול ומאובטח. בשידורית תעמיד לטובת הפעילות קומה נפרדת שתכלול עמדות עבודה לנציגי שירות, עמדות עבודה לאחראי משמרת ומשרד מנהל, מוניטור קומתי, מטבח ושירותים ומרפסת עישון.

3. הקלטת שיחות דוחות ובקרה

כל השיחות יוקלטו לצורך בקרה ושיפור השירות ויאפשרו לכם האזנה אונליין לכל שיחה. שידורית תעמיד לרשותכם מערכת ניהול והפקת דוחות וכמו כן תוכל להפקיד לרשותכם דוחות יומיים, שבועיים וחודשיים עבר הקמפיינים השונים ותשלח לכם בפורמט אקסל ובפורמט גרפי מערכת הבקרה אונליין שפותחה בשידורית המבוססת על נתוני מרכזיית קומפוזיט תאפשר לכם גישה לתצוגת אמת והפקת דוחות גם בתצוגת מותאמת למכשיר הנייד. המערכת מפיקה דוחות וגרפים ברמת נציג, צוות ויחידה והן ברמת מוקד מחתך שעות, יומי, שבועי, חודשי שנתי וכו'. בנוסף ניתן להפיק דוחות אונליין, לצפות ממכשיר הנייד במוקד אונליין, והן דוחות היסטוריים. עיקר עיסוקו של אגף פיתוח התוכנה בשידורית הינו בפיתוח פתרונות חדשניים ללקוחות החברה כגון כלי צפייה אונליין בפעילות המוקד, תוכנת CRM לניהול פניות וניהול ידע, מערכת DASHBOARD מתקדמת, מערכת ניהול תקלות ועוד מגוון של כלים ופתרונות המייעלים את עבודת המוקד והן את עבודת הלקוח.

בקרה דוחות אונליין – דוגמאות להמחשה דוג' למוניטור מותאם והפקת דוחות ותצוגה דרך הנייד



יעבץ 3 תל אביב טל. 2

4. כוח אדם - הכשרה וגיוס

כחלק מפעילותה, שידורית מעסיקה נציגים שירות אדיבים, מקצועיים ועתירי ניסיון. נמליץ כי כוח האדם יגויס מתוך מצבת כוח האדם בחברה, מה שיאפשר קודם כל ייתכנות מהירה יותר של הפעלת המוקד וכן גם קיצור משך זמן ההכשרה. מהניסיון שלנו אנו למדים כי מציאת עובדים בעלי רצון ויכולת להעניק שירות לקוחות טלפוני לאורך זמן, הינו לא דבר פשוט. ולכן אנו מטפחים ומשמרים את כוח האדם הקיים שלנו, ומשקיעים משאבים רבים כדי לשמר אותו ואת הוותק הגבוה של העובדים שלנו. עובדי החברה בעלי וותק של מעל 5 שנים בממוצע כנציג שירות, היות ושידורית מאפשרת לנציגי השירות לשמר את הוותק גם בעזיבה. במקביל שידורית מעניקה לעובדיה את כל הזכויות הסוציאליות כחוק, שבר הנציגים מעל שכר המינימום וכן בנוסף גם הכשרות, הבראה בתעריף גבוה, ימי מחלה מהיום הראשון למרבית העובדים וכן זכויות סוציאליות נוספות.

5. שידות המערכת והתשתיות הקיימות בחברה

המערכת המוצעת להפעלת המוקד המוצע הינה מערכת משולבת המאפשרת הצגה על גבי פלטפורמה אחת את היישומים: מערכת הקלטות, מענה קולי אינטראקטיבי (IVR), ניתוב שיחות אוטומטי חכם (IACD), ניהול מערכי נציגי השירות וקמפיינים, טיפול בשיחות נכנסות ויוצאות, OMNI CHANNEL המאפשרת טיפול בפניות נכנסות מהאמצעים דיגיטליים (וואטספ, מייל, SMS, רשתות חברתיות), ניהול תורים חכם, חיג יזום (DIALER), קישוריות לבסיסי נתונים ORACLE באמצעות ODBC וקישוריות לתוכנת CONTACT CENTER, וביצוע תזכורות אשר מהווה כמכלול מערכת מידע וניהול פניות תומכת החלטה, תוך ידיעה מי הנציגים הנמצאים בעבודה, מה רמת הידע שלהם, הקפצת מסך אופטימאלי לתסריט שיחה המתאים ביותר לסוג הפניה ולנציג המתאים ורישום כל פנייה נכנסת במספר מערכות. למערכת המוקד הטלפוני שרידה לשמירת רמת זמינות של 99.999% מהזמן

6. הצעת מחיר להפעלת מוקד

פירוט המרבי	עלות חודשית כולל מע"מ	עלות לשלושה חודשים
-------------	-----------------------	--------------------

כולל מע"מ		
₪ 510,375	₪ 170,125	<p>הפעלת נציגי שירות למוקד טלפוני בימים א-ה מהשעה 08:00-18:00 וביום ו' בין השעות 08:00-15:00 הכולל:</p> <ul style="list-style-type: none"> 5 נציגי שירות דוברי רוסית שוטפת בהיקף של משרה מלאה ותקנים לשעות נוספות כנדרש ראש צוות בהיקף של משרה מלאה ותקנים לשעות נוספות כנדרש
₪ 275,250	₪ 91,750	<p>הפעלת צוות סיוע מקצועי הכולל:</p> <ul style="list-style-type: none"> ראש צוות בשכר של 80 ₪ לשעה, ברוטו 200 שעות חודשיות 3 חברי צוות מקצועיית בשכר של 70 ₪ לשעה, ברוטו היקף של משרה מלאה ותקנים לשעות נוספות כנדרש
₪ 63,000	₪ 21,000	<p>צוות מטה הכולל:</p> <ul style="list-style-type: none"> סגנית/עוזרת לראש המנהלת בשכר של 80 ₪ לשעה ברוטו, היקף של משרה מלאה ותקנים לשעות נוספות כנדרש
₪ 198,000	₪ 66,000	<p>תפעול המוקד כולל:</p> <ul style="list-style-type: none"> מערכת MONDAY CRM הנמצאת בשימוש כיום ע"י מנהלת. צו השעה ותמונן באופן מלא ע"י שידורית שימוש בעמדות עבודה עד 20 תחנות עבודה מרכזייה הכוללת הקלטת שיחות, הפקת דוחות ללא הגבלה בפילוח הנדרש מוניטור קומתי, מוניטור ניהולי לצוות המטה קומת משרדים הכוללת: 12 תחנות עבודה בחלל משותף, עמדת אחמש, משרד מנהל, משרד צוות סיוע מקצועי מקום חנייה לרכב אחד קו טלפון ייחודי למענה לשיחות כולל ניתוב צוות תמיכה 24/7 טכנית לטיפול בתקלות ותמיכה טכנית לעובדים כיבוד שוטף במטבחון לעובדים
₪ 1,046,625	₪ 348,875	סכ"ה לתשלום, כולל מע"מ

- לאחר 3 חודשים, במידה וירצו להאריך את ההסכם ב-3 חודשים בנוספים העלות החודשית בגין הפעלת המוקד תהיה 342,875 ₪ כולל מע"מ, ועלות כוללת לסכ"ה 3 חודשים הינה: 1,028,625 ₪ כולל מע"מ לכל 3 חודשי פעילות.
- התחייבות לשלושה חודשים הלקוח רשאי לבטל את ההסכם בהתראה של 30 מראש, לאחר 3 חודשי שירות מלאים.
- המחירים צמודים לשינויים בשכר המנימום בעלות כוח האדם.

בברכה,

חן אלוש

סמנכ"לית

050-8444324

החלטה מס' 26

פרוטוקול מס' 62/2022

פרוטוקול מישיבת וועדת המכרזים המשרדית לרכישות טובין ושירותים

שהתקיימה בירושלים ביום ד' 21.09.2022

חברים:

גבי נטלי לאון, יו"ר ועדת המכרזים
רו"ח דניאל פרג, סגנית חשב המשרד
עו"ד תהילה פוגל נציגת היועצת המשפטית
מרכזת הוועדה: גבי רונית אדלר

הנושא על סדר היום:

הארכת התקשרות בפטור ממכרז עם מד"א (589104751) לצורך הפעלת מוקד למתן סיוע הומניטרי לנמלטי המלחמה מאוקראינה ליחידים ומשפחות המגיעים באופן עצמאי לקרובי משפחה או מכרים המתגוררים בישראל, והם אינם זכאי חוק השבות.

החלטת הוועדה: הוועדה מאשרת את ההתקשרות לפי תקנה 3 (7) לתקנות חוק חובת המכרזים.

היקף ההתקשרות:

תקופת ההתקשרות המאושרת להמשך הפעלת המנהלה- מוקד החל מיום 01.10.2022 ועד ליום 31.12.2022, בסך של 1,200,000 ₪ (400,000 ₪ לחודש, כהתאם למפרט עלויות המצ"ב)

תקנה תקציבית: 23.01.20.21 – מותנה בקיום תקציב בפועל ובאישור חוק התקציב מידי שנה.

לא תבצע התקשרות עם הספק כל עוד לא נחתם חוזה ו/או כתב הזמנת חתום כד"ן.

הערות ונימוקים להחלטה:

מדובר בהתקשרות בפטור ממכרז עם מד"א (589104751) לצורך הפעלת מוקד למתן סיוע הומניטרי לנמלטי המלחמה מאוקראינה ליחידים ומשפחות המגיעים באופן עצמאי לקרובי משפחה או מכרים המתגוררים בישראל, והם אינם זכאי חוק השבות.

בישיבת הממשלה ביום 14.03.2022, הנחה ראש הממשלה, את שר הרווחה והביטחון החברתי, לבחון מתן מעטפת סיוע אזרחי אוקראינה הנמלטים מהמלחמה ומגיעים לארץ ושאינם זכאי חוק השבות.

ביום 20.03.2022, פרוטוקול מס' 15/2022, החלטה מס' 01, אישרה וועדת המכרזים, התקשרות בפטור ממכרז, עם גיווינט, ישראל להפעלת מנהלת למתן מענים לנמלטי המלחמה מאוקראינה ליחידים ומשפחות המגיעים באופן עצמאי לקרובי משפחה או מכרים המתגוררים בישראל, והם אינם זכאי חוק השבות, מיום 20.03.2022 ועד ליום 19.06.2022, עם אופציה להארכת התקשרות ל- 3 חודשים נוספים. החלטה זו אושרה ע"י החשכ"ל מס' פנייה 8000717026.

המנהלת הוקמה, על מנת לתת מענים מהירים ומותאמים לסיוע הומניטרי לפליטי אוקראינה, לחבר בין פניות וצרכים העולים מהשטח (לרבות פניות מפליטים, מכרים ובני משפחה של פליטים, רשויות וגופי חברה אזרחית), לבין המענים הניתנים על ידי משרדי הממשלה והרשויות השונות בכל תחומי החיים לרבות בריאות, דיור, חינוך, תעסוקה וכיו"ב.

משרד הרווחה הקים את המנהלת "צו השעה" בשותפות עם גיווינט ישראל, אשר פעל גם כגורם מתכלל לתפעול המנהלת. במסגרת זו הגיווינט הפעיל את המוקד הטלפוני למתן הסיוע באמצעות מד"א.

לאור אי רצונם של ארגון גיווינט ישראל להמשיך בהפעלת המוקד, מבקש הגורם המקצועי (במכתבו המצ"ב), להפעיל את המוקד באמצעות ארגון מד"א.

המוקד הטלפוני הייעודי לסיוע לנמלטי המלחמה הנ"ל הוקם באמצעות מד"א, תוך צבירת מומחיות בחודשים שחלפו, גיוס כוח אדם מיומן לטובת הנושא, הכשרת צוותים דוברי השפה, העמדת המקום הפיזי ועוד. כמו כן ארגון מד"א מיומן בהפעלת מוקד חירום ומתן מענה מיידי וראשוני – כפי שנדרש במינהלת "צו השעה".



מדינת ישראל
משרד הרווחה והביטחון החברתי

ביום 06.07.2022, פרוטוקול מס' 45/2022, החלטה מס' 01, אישרה וועדת הפטור המשרדית, התקשרות עם מדי"א לצורך הפעלת מוקד למתן סיוע הומניטרי לנמלטי המלחמה באוקראינה ליחידים ומשפחות המגיעים באופן עצמאי לקרובי משפחה או מכרים המתגוררים בישראל, והם אינם זכאי חוק השבות, מיום 06.07.2022 ועד ליום 30.09.2022, בהיקף של 1,230,000 ₪.
במקביל, הנחתה וועדת המכרזים, כי בתום התקופה המאושרת, כמידה ויהיה צורך בהמשך מתן השירות, כאמור, על השירות להינתן במסגרת המכרז החדש מכרז פומבי דו שלבי מספר 159/2021 הקמות, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118.

כעת, מנקש הגורם המקצועי, המשך התקשרות עם מ.ד.א, מיום 01.10.2022 ועד ליום 31.12.2022, בסך של 1,200,000 ₪, לאור הצורך בהמשך מתן מענה וסיוע לנמלטי המלחמה, לאור אי סיום המלחמה באוקראינה.

במכתבו של הגורם המקצועי, מיום 15 בספטמבר 2022, מציינ הגורם המקצועי, כי עד למועד סיום הארכת ההתקשרות המבוקשת, מינהלת צו השעה, תבצע תהליך מטה מעמיק אל מול אגף בכיר קשרי חוץ ודוברות בכדי לבחון האפשרות להטמיע את מוקד צו השעה במסגרת השירותים הניתנים על ידי זכין מוקד 118 של המשרד.

לאור האמור ולאור כי מדובר בצורך דחוף וחיוני למתן מענה לנמלטי המלחמה, וועדת המכרזים, מאשרת, התקשרות בפטור ממכרז עם מ.ד.א להפעלת המינהלת - מוקד, כתאגיד שהוקם בחוק או לפיו במסגרת תפקיד התאגיד על פי תקנה 3(7).

הארכה זו הינה הארכה אחרונה שתאושר. על היותה לא תאריך את השינוי באופן

החלטה טעונה אישור ועדת הפטור המשרדית.

גבי נטלה לאגן - יו"ר הוועדה
רו"ח דניאל פרג'ס. חשב המשרד
עו"ד תמיר פרוגל

וועדת הפטור המשרדית מיום _____ מאשרת את ההתקשרות בהתאם להוראות תקנה 10א(ב)(1)

גבי סגול מורן - מנכ"לית המשרד
גבי לידיה ראובני - חשבת המשרד
עו"ד רינת וייגלר - היועצת המשפטית

בהתאם להוראות תקנה 10א(ז) לתח"מ, החלטת הוועדה כאמור תכנס לתוקפה בחלוף 3 ימים מיום אישורה ע"י ועדת הפטור המשרדית ופרסומה לפי תקנה 10ג כנדרש.



נטלי ליאון

מאת: יניר שטרן
גשלה: 23:55 יום ראשון 18 ספטמבר 2022
אל: אורה אברג'יל; נפתלי יעבץ
עותק: נטלי ליאון; רונית אדלר כהן; יסמין בן עמרם
גושא: הארכת התקשרות עם מד"א עד לסוף שנת 2022
RE: 2022

שלום וברכה,

מאשר תקציב בסך 2,500,000 ש"ח התקשרות עם מד"א עד 31/12/22 "צו השעה".

יניר שטרן
מנהל תחום (תקצוב ותמחור -אגפי)
אגף א' משאבי אנוש
משרד הרווחה והביטחון החברתי



טל. 02-6752877
www.molsa.gov.il | YanirS@molsa.gov.il

חוסן חברתי לישראל

From: אורה אברג'יל <OraA@molsa.gov.il>
Sent: Thursday, September 15, 2022 10:24 AM
To: יניר שטרן <YanirS@molsa.gov.il>; נפתלי יעבץ <NaftaliY@molsa.gov.il>
Cc: רונית אדלר כהן <RonitC@molsa.gov.il>; נטלי ליאון <NataliH@molsa.gov.il>
Subject: FW: הארכת התקשרות עם מד"א עד לסוף שנת 2022

העבירו
אישור תקציבי
והסכם אתרון, שנחתם עם מד"א

אורה אברג'יל
מרכזת בכירה (ועדת מכרזים והתקשרויות)
אגף א' רכש מכרזים והתקשרויות
משרד הרווחה והביטחון החברתי



טל. 02-5085541
www.molsa.gov.il | OraA@molsa.gov.il

חוסן חברתי לישראל

From: נפתלי יעבץ <NaftaliY@molsa.gov.il>
Sent: Monday, September 12, 2022 11:49 PM
To: נפתלי יעבץ <NaftaliY@molsa.gov.il>
Subject: הארכת התקשרות עם מד"א עד לסוף שנת 2022

מצורפים:
מפרט עלויות מד"א לכל התקופה.
פרוטוקול וועדת המכרזים – אישור ההתקשרות.
מכתב מקצועי להארכת ההתקשרות

אורה אברג'יל

מאת:
נשלח:
אל:
עותק:
נושא:
קבצים מצורפים:

אורה אברג'יל
יום חמישי 15 ספטמבר 2022 10:24

נפתלי יעבץ; יניר שטרן
נטלי ליאון; רונית אדלר כהן
FW: הארכת התקשרות עם מד"א עד לסוף שנת 2022
מפרט עלויות לתפעול מוד צו השעה - משרד הרווחה ספטמבר עד דצמבר 2022. pdf;
01-2022-45 - התקשרות בפטור עם מ.ד.א להפעלת מוקד סיוע הומניטרי לנמלטי
המלחמה מאוקרינה שאינם זכאי חוק השבות. pdf; הארכת התקשרות עם מדא עד לסוף
docx.2022

העבירו
אישור תקציבי
והסכם אתרון, שנחתם עם מד"א

אורה אברג'יל
'מרכזות בכירה (ועדת מכרזים והתקשרויות)
אגף א' רכש מכרזים והתקשרויות
משרד הרווחה והביטחון החברתי



טל. 02-5085541
www.molsa.gov.il | OraA@molsa.gov.il

חוסן חברתי לישראל

From: נפתלי יעבץ <NaftaliY@molsa.gov.il>
Sent: Monday, September 12, 2022 11:49 PM
To: נפתלי יעבץ <NaftaliY@molsa.gov.il>
Subject: הארכת התקשרות עם מד"א עד לסוף שנת 2022

מצורפים:
מפרט עלויות מד"א לכל התקופה.
פרוטוקול וועדת המכרזים – אישור ההתקשרות.
מכתב מקצועי להארכת ההתקשרות

אורה אברג'יל

מאת: אור צוברי
בשלה: יום רביעי 14 ספטמבר 2022 09:20
אל: נפתלי יעבץ; נטלי ליאון; יניר שטרן
עותק: רונית אדלר כהן; אורה אברג'יל; יסמין בן עמרם; מור גפינוביץ; שיבי פרומן; בנייה
ברטובסקי; עינת נמירובסקי; לידיה ראובני
נושא: הארכת התקשרויות - צו השעה - עד לסוף שנת 2022 RE:

מאושר

תודה לכל העוסקים במלאכה

אור צוברי
יועצת מנכ"לית
לשכת המנהל הכללי
משרד הרווחה והביטחון החברתי



www.molsa.gov.il | OrTz@molsa.gov.il

חוסן חברתי לישראל

From: נפתלי יעבץ <NaftaliY@molsa.gov.il>
Sent: Tuesday, September 13, 2022 12:28 AM
To: יניר שטרן <OrTz@molsa.gov.il>; אור צוברי <NataliH@molsa.gov.il>; נטלי ליאון <YanirS@molsa.gov.il>
Cc: יסמין בן עמרם <OraA@molsa.gov.il>; אורה אברג'יל <RonitC@molsa.gov.il>; רונית אדלר כהן <YasminBe@molsa.gov.il>;
שיבי פרומן <MorG@molsa.gov.il>; מור גפינוביץ <Shivif@molsa.gov.il>; בנייה ברטובסקי <LidyaR@molsa.gov.il>;
לידיה ראובני <EinatN@molsa.gov.il>; עינת נמירובסקי <BnayaB@molsa.gov.il>
Subject: הארכת התקשרויות - צו השעה - עד לסוף שנת 2022

שלום רב,

בהמשך לשיחותנו, ובשעה טובה לאחר קבלת האישרים התקציביים הנדרשים מאגף התקציבים באוצר – מגיש במייל זה במרוכז את הארכות ההתקשרות המבוקשות על ידי המינהלת להמשך הפעלה עד לסוף שנת 2022.

אור: כיוון שאנו מעבירים את הבקשות באופן זה, ובתיאום עם נטלי ליאון – נודה לאישורך לכלל ההארכות המבוקשות מטעם המנכ"לית, וזאת כיוון שהבקשות אינן מועברות בטופס הדיגיטלי.

יניר, בהמשך לשיחותנו, וכיוון שחנן מינה אותך להיות תקציבן ל'צו השעה' – נא אישורך התקציבי להארכות המבוקשות ולקיום התקציב בהתאם.

בקשות אלו כוללות:

1. בקשה להארכת התקשרות עם ג'וינט ישראל להמשך מתן המענים ההומניטריים (מזון, גפשי), עד לסוף שנת 2022, **ללא תוספת תקציב** ובהתבסס על התקציב הקיים.
2. בקשה להארכת התקשרות עם מד"א להפעלת המינהלת עד לסוף השנה, בהיקף תקציבי כולל לכל התקופה (כולל תקופה קודמת) של 2.5 מלש"ח.
3. בקשה להארכת התקשרות עם טרם למתן שירותי רפואה עד לסוף השנה, בתוספת 2.5 מלש"ח והיקף כולל של 6.5 מלש"ח.
4. הארכת התקשרות עם 'יהי הכל שייך לכל' – **דיור**
5. הארכת התקשרות עם 'שליו ובניו' – **דיור**
6. הארכת התקשרות עם 'מלון צפניה' – **דיור**
7. הארכת התקשרות עם א. אדיר השקעות – **דיור**



מיט אלול, תשפ"ב, 15 ספטמבר, 2022

לכבוד

וועדת המכרזים המשרדית

שלום רב,

הנדון: הארכת התקשרות להפעלת מינהלת – מוקד – לסיוע הומניטרי לנמלטי המלחמה

מאוקראינה באמצעות מדי"א

ביום 24.2.2022 פרצה מלחמה בין רוסיה לאוקראינה, אשר הובילה לגל של אזרחי אוקראינה שנמלטו מבתיהם אל המדינות הסמוכות. רבים מהם חסרי כל, כאשר האוכלוסייה מתאפיינת ברוב נשים עם ילדים או אזרחים וותיקים. לאחר גלי הכניסה לישראל בראשית חודש מרץ, בישיבת הממשלה ביום 14.3.2022, הנחה ראש הממשלה נפתלי בנט את שר הרווחה והביטחון החברתי מאיר כהן לבחון מתן מעטפת סיוע לאזרחי אוקראינה הנמלטים מהמלחמה שאינם זכאי חוק השבות וזאת בהתבסס על התברה האזרחית והמגור השלישי (פרוטוקול מצורף).

בהתאם הוקמה מינהלת יצו השעה, לשם מתן מענה של סיוע הומניטרי לאזרחים אלו. מינהלת זו פעלה בתחילת דרכה, עד ליום 19.6.2022, באמצעות גוינט ישראל.

בסוף חודש יוני, ולאור אי רצונם של ארגון גוינט ישראל להמשיך בהפעלת המינהלת, ביקשנו את אישור וועדת המכרזים להפעיל את המינהלת באמצעות ארגון מדי"א. בקשתנו זו אושרה על ידי וועדת המכרזים לתקופה של שלושה חודשים בעלות של 410,000 ₪ לחודש. אישור הוועדה ניתן ביום 6.7.2022 ועד ליום 30.9.2022, בהיקף כולל של 1,230,000 ₪.

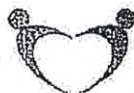
התקשרות זו אושרה על פי סעיף 713, לתקנות חובת המכרזים – התקשרות בפטור ממכרז עם תאגיד שהוקם בחוק או לפיו – שכן ארגון מדי"א הוקם כתאגיד סטטוטורי על פי חוק מגן דוד אדום תשי"ו-1950. בהתאם לסעיף זה, התקשרות מותרת בפטור באישור וועדת המכרזים עד להיקף כולל של 2,500,000 ₪.

התקשרות זו התבקשה עם מדי"א, שכן ארגון מדי"א הקים את המוקד הטלפוני הייעודי לסיוע לנמלטי המלחמה, תוך צבירת מומחיות בחודשים שחלפו, גיוס כוח אדם מיומן לטובת הנושא, הכשרות צוותים דוברי השפה, העמדת המקום הפיזי ועוד. כמו כן ארגון מדי"א מיומן בהפעלת מוקד חירום ומתן מענה מיידי וראשוני – כפי שנדרש במינהלת יצו השעה.

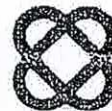
לאחר אישור וועדת המכרזים, קיבלנו את אישורה של חשבת המשרד להפעלת ההתקשרות בדיעבד, לשלושה חודשים, החל מיום 22.6.2022, ועד ליום 21.9.2022.

בעת זו, אנו מבקשים את אישור וועדת המכרזים להארכת ההתקשרות עד לסוף שנת התקציב 2022 – עד ליום 31.12.2022, בתוספת תקציבית בהתאם. יצויין כי לאורך ההפעלה בחודשים שחלפו, דייקנו את מודל ההפעלה ואת התשומות הנדרשות, כך שהם אף צומצמו במעט בהיקף העלות החודשי, העומד על 400,000 ₪.

ההתקשרות המבוקשת הינה מיום 22.9.2022, ועד ליום 31.12.2022, בהיקף תקציבי של 1,400,000 ₪. במקביל, יש להפחית 130,000 ₪ מהיקף ההתקשרות שאושר לתקופה הקודמת (מיום 22.6.2022 ועד ליום 21.9.2022), וזאת לאור ההתאמות התקציביות האמורות.



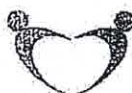
צו השמירה



סך ההתקשרות הכוללת, מיום 22.6.2022, ועד ליום 31.12.2022, עומד על סך של 2,500,000 ש"ח, בהתאם למפרט אבני הדרך התקציבי המצורף כנספת לבקשה זו.
במהלך התקופה המבוקשת עד לסוף שנת 2022, אנו נבצע תהליך מטה מעמיק אל מול אגף בכיר קשרי חוץ ודוברות, בכדי לבחון האפשרות להטמיע את מוקד צו השעה במסגרת השירותים הניתנים על ידי זכיון מוקד 118 של המשרד.
לאור החיזויות בהמשך רציפות השירותים, היקף הפונים הגבוה המגיע למינהלת יצו השעה והיקף הפניות של האוכלוסייה הזקוקה לסיוע, אנו מבקשים את אישור הוועדה להארכת התקשרות תיונית זו.

לאישורכם נודה;

נפתלי יעביץ
ראש מינהלת צו השעה



צו השעה



11.09.2022

הנדון: עליות להמשך התקשרות מנהלת צו השעה - מד"א משרד הרווחה

להלן מפרט עלויות להמשך תפעול מוקד "צו השעה" המפרט שפורסם בתאריך 04.07.2022, תוקן, מצ"ב המפרט המתוקן ובנוסף עלויות כוללות בחלוקה לחודשים לכל תקופות ההתקשרות.

מהות השרות	עלות חודשית	ועד 22.6.22 21.9.22	ועד 22.9.22 31.12.22	סה"כ עלות לכל תקופת ההתקשרות
1. תפעול דסק הצוות הסוציאלי	92,500 ₪	277,500 ₪	323,750 ₪	601,250 ₪
2. עזרת למנהל מנהלת צו שעה.	22,500 ₪	67,500 ₪	78,750 ₪	146,250 ₪
3. דסק מרסל"א.	35,000 ₪	105,000 ₪	122,500 ₪	227,500 ₪
4. תפעול מוקד טלפוני מנהלת צו השעה	220,000 ₪	560,000 ₪	770,000 ₪	1,330,000 ₪
6. תפעול וציד נלווה מחשוב לכלל הצוותים בתמיכה טכנית.	30,000 ₪	90,000 ₪	105,000 ₪	195,000 ₪
סה"כ עלויות	400,000 ₪	1,100,000 ₪	1,400,000 ₪	2,500,000 ₪

נשמח להמשיך שיתוף פעולה פורה ולטיפול באוכלוסיית נמלטי המלחמה באוקראינה

בכבוד רב,

עו"ד אורן בלושטיין, מגן
משנה ומ"מ למנהל הכללי

הסכם למתן שירותים

שנערך ונחתם ביום _____

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל
חמיוצגת על ידי משרד הרווחה והביטחון החברתי
שיקרא להלן: "המשרד"

בין:

מצד אחד

שם: "מגזר דוד אדום"

לבין:

כתובת: _____

מס' רישום: 589104751

אצל רשם: _____

שיקרא להלן: "נותן השירותים"

מצד שני

מבוא

הואיל: וביום 06.07.2022 אישרה ועדת המכרזים בפרוטוקול 45/2022 החלטה מספר 01, התקשרות בפטור ממכרז בהחלטה לתקנה 3(29) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, לצורך הפעלת מוקד למוקד סיוע חומנטורי לנמלטי ומלחמה מאורקאמנה ליחידים ומשמרות המגוינים באופן עצמאי לקרובי משפחה או מכרים המתגוררים בישראל, והם אינם זכאי חוק השבות. אשר אושרה ע"י ועדת הפטור המשרדית, מיום 13.07.2022.

כמפורט בנספח השירותים המצ"ב כנספת א' להסכם זה; הפרוטוקול מצורף כנספת ב' להסכם זה.

והואיל: והצדדים מעוניינים כי נותן השירותים יבצע עבור המשרד את השירותים המפורטים במועדים ובתנאים, הכל כמפורט בהסכם זה.

והואיל: והצדדים מסכימים כי התקשרות זו תהיה על בסיס קבלני ולא תיצור יחסי עובד מעביד בין המשרד לבין נותן השירותים, וזאת בהתחשב בתנאי ההתקשרות שאינם הולמים התקשרות במסגרת יחסי עובד מעביד;

על כן מוסכם בין הצדדים כדלעיל:

1. מבוא נספחים ופירוט

- 1.1. המבוא להסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.2. הנספחים להסכם זה מהווים חלק בלתי נפרד ממנו. נספח התנאים הכלליים הרצי"ב להסכם זה (להלן - **מסמך התנאים הכלליים**) יתשב כנספח להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו. בהתימתו על הסכם זה מאשר נותן השירותים כי הוא מכיר את מסמך התנאים הכלליים, וכי התימתו על הסכם זה מהווה התימה על מסמך התנאים הכלליים.
- 1.3. כחודרת סעיפי הסכם זה על נספחיו ניתנים לחקלת ההתמצאות, והן לא תשמשה לפרשנות ההסכם.

2. תקופת החסכם ומיקמו

- 2.1. תקופת ההתקשרות מיום 06.07.2022 עד ליום 30.09.2022, (לתקופה של 3 חודשים).
- 2.2. בתום התקופה המאושרת בהחלטה זו, כמגידה ויהיה צורך בהמשך מתן השירות, כאמור, על השירות להימסר במסגרת המכרז החדש מכרז פומבי דו שלבי מספר 159/2021 חקמת, ניהול והפעלת מוקד אדום 118.



אגף מינהל ומשא ומכרזים | MICHRAZIM@molsa.gov.il
www.molsa.gov.il
אתר ממשל זמין - www.gov.il
רח' ירמיהו 39, ירושלים | טל. 02-5085508 | פקס. 02-5085942

2.3. תקופת ההתקשרות כונה להבות תקופת האופציה. כפופה לאישור התקציב מדי שנה בשנה, מובלתי חוק התקציב, הנאות חוק הובת המכרזים, הנשנים 1992 ותקנותיו, תאגיד ההסכם והנאות כל דריגה בכפוף להוצאת הזמנת עבודה חתומה ומאושרת כדון.

3. תנאי השירותים

- 3.1. מקום מתן השירותים יהא קרית טלון
- 3.2. זמני מתן השירותים: 1-5-18 ל-1-8-18
- 3.3. תנאים נוספים לנתן השירותים:
 - 3.3.1. נתן השירותים לא יכאי להשתמש בכלים ותומכים של המשרד.

4. חתומה

- 4.1. היקף ההתקשרות עומד על כסד של 1,230,000 (או 410,000) ש"ח לחדש, בהתאם למפרט על יות המצויים.
- 4.2. על אף האמור לעיל המשרד יחא רשאי תוד תקופת ההסכם, בהודעה מוקדמת של 4 שבועות להודיע לאת שחייב התמורה הכל על כסיס מחירי ותנאי ההסכם, המכרז והחצעה, ונתן השירותים מתחייב ומסכים לספק גם את השירות הנסיך, בהתאם להנאות ההסכם, המכרז והחצעה. סמכות זו נתונה לוועדת המכרזים בעד וכפופה לתחלטות, איר בהנאות סעיף יות בהתחייבות כלשהי כלפי נתן השירותים על שות השירותים לותא כל התכבלה החלטות ועדת המכרזים, טרם מתן השירות על פי סעיף יות.
- 4.3. המשרד יחא רשאי תוד תקופת ההסכם, בחותמת מוקדמת של 4 שבועות לציגם את היקף השירות מכל סיבה שתיראה לו, והמחיר יופחת בהתאם על כסיס מחירי ההסכם ונתן השירותים מסכים לכך מראש.
- 4.4. תשלום התמורה מתנה בהמצאת חשבונית מס' חשבוני עסקה/מחירי הסיומת, ובאישור נציג המשרד.

5. נציג המשרד

נציגת המשרד לביצוע הסכם זה היא עובד המשרד הנשוא בתפקיד האש מנהלת ינו השעה אור נציג מסעמו.

משרד הרווחה והביטוח הלאומי
לידית יאובני
 חתמת תשב המשרד
 חשבת בכירה
 18.9.22

חתימת נתן השירותים

משרד הרווחה והביטוח הלאומי
 אגף כפר הירוקים וביטוח
 דניאל גלזר
 נציג המשרד מנהל האגף

חתימת המנהל הכללי

אני, החייב עוידהויה מאשר כואת, נתן השירותים השום, בישהאל כדון, כיו החותמים על הסכם זה בשמן חתמו עליו לפני, וכל חתימתם על הסכם זה מתחייבת את יות השירותים.

חתימת (הנתנת)

תאריך



מדינת ישראל
משרד הרווחה והביטחון החברתי

פרוטוקול מס' 45/2022
פרוטוקול משיבת ועדה המכריזים המשרדית לרכישות טובין ושירותים
שהתקיימה בירושלים ביום א' 06.07.2022

חברים:
גבי נטלי לאור, יו"ר ועדת המכרזים
גבי לידיה ראובני, השבת המשרד
עו"ד ישי אילן, נציג היועצת המשפטית
מרכזת הוועדה: גבי רונית אדלר

הנושא על סדר היום:
התקשרות בפטור ממכרז עם מדי"א (589104751) לצורך הפעלת מוקד למתן סיוע הומניטרי לנמלטי המלחמה מאוקראינה: ליחידים ומשפחות המגיעים באופן עצמאי לקרובי משפחה או מכרים המתגוררים בישראל, והם אינם זכאי חוק השבות.

החלטת הוועדה: הוועדה מאשרת את ההתקשרות לפי תקנה 3 (ז) לתקנות חוק חובת המכרזים.

חיקף ההתקשרות:
תקופת ההתקשרות המאושרת להפעלת המנהלה-מוקד החל מיום 06.07.2022 ועד ליום 30.09.2022, לתקופה של 3 חודשים, בסך של 1,230,000 ₪ (לחדש, בהתאם למפרט עלויות המצויב).

בתום התקופה המאושרת בהחלטה זו, במידה ויהיה צורך בהמשך מתן השירות, כאמור, על השירות להינתן במסגרת המכרז החדש מכרז פומבי זו שלבי מספר 159/2021 הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118

תקנה תקציבית: 23.01.2021 – מותנה בקיום תקציב בפועל ובאישור חוק התקציב מידי שנה.
לא תבצע התקשרות עם הספק כל עוד לא נחתם חוזה ואו כתב הזמנה לתום כוין.

הערות ונימוקים להחלטה:
מדובר בהתקשרות בפטור ממכרז עם מדי"א (589104751) לצורך הפעלת מוקד למתן סיוע הומניטרי לנמלטי המלחמה מאוקראינה ליחידים ומשפחות המגיעים באופן עצמאי לקרובי משפחה או מכרים המתגוררים בישראל, והם אינם זכאי חוק השבות.

בישיבת הממשלה ביום 14.03.2022, הנהה ראש הממשלה, את שר הרווחה והביטחון החברתי, לבחון מתן מעטפת סיוע אזרחי אוקראינה הנמלטים מהמלחמה ומגיעים לארץ ושאינם זכאי חוק השבות.

ביום 20.03.2022, פרוטוקול מס' 15/2022, החלטה מס' 01, אישרה ועדת המכרזים, התקשרות בפטור ממכרז, עם גיוינט ישראל להפעלת מנהלת למתן מענים לנמלטי המלחמה מאוקראינה ליחידים ומשפחות המגיעים באופן עצמאי לקרובי משפחה או מכרים המתגוררים בישראל, והם אינם זכאי חוק השבות, מיום 20.03.2022 ועד ליום 19.06.2022, עם אופציה להארכת התקשרות ל-3 חודשים נוספים.
החלטה זו אושרה ע"י התשכ"ל מס' פנייה 8000717026.

המנהלת הוקמה, על מנת לתת מענים מהירים ומותאמים לסיוע הומניטארי לפליטי אוקראינה, לחבר בין פניות וצרכים העולים מהשטח ולרבות פניות מפליטים, מכרים ובני משפחה של פליטים, השויות וגופי חברה אזרחית, לבין המענים הניתנים על ידי משרדי הממשלה והרשויות השונות בכל תחומי החיים לרבות בריאות, דיור, חינוך, תעסוקה וכיו"ב.

משרד הרווחה הקים את המנהלת יצו השעה בשותפות עם גיוינט ישראל, אשר פעל גם כגורם מתכלל לתפעול המנהלת. במסגרת זו הגיוינט הפעיל את המוקד הטלפוני למתן הסיוע באמצעות מדי"א.

לאור אי רצונם של ארגון גיוינט ישראל להמשיך בהפעלת המוקד, מבקש הגורם המקצועי (במכתבו המצויב) להפעיל את המוקד באמצעות ארגון מדי"א.




מדינת ישראל
משרד הרווחה והביטחון החברתי

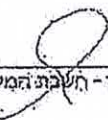
המוקד הטלפוני הייעודי לסינוע לנמלטי המלחמה הנ"ל הוקם באמצעות מד"א, תוך צפירת גומחיות בתודעים שחלפן, גיוס כוח אדם מיומן לטובת הנושא, הכשרת צוותים דוברי השפה העמדת המקום הפיזי ועוד. כמו כן ארגון מד"א מיומן בהפעלת מוקד חירום ומתן מענה מידי זראשונה - כפי שנהדרש במגהלת יצר השעה.

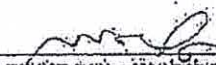
לאור האמור נבחרתם למצב הדברים בפועל, מד"א, היט חנוף המסוגל לפצע את נושא ההתקשרות, לשם המשך מתן המענים ההומניטריים לנמלטי המלחמה בארץ.

ועדת המכרזים, מאשרת, ותקשרות בפטור ממכרז עם מד"א להפעלת המינהלת - מתוך, כפיאגיד שהוקם בחוק אף לפיו במסגרת תפקידי התאגיד על פי תקנה 73.

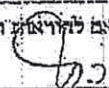
החלטה טעונה אישור ועדת הפטור המשרדית.

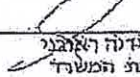

עוזי ישי אילן

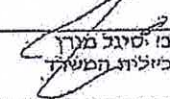

גבי לדיה האובני - חשבת המשרד


גבי מצי לציאון - איש הוועדה

ועדת הפטור המשרדית מיום 12.7.22 מאשרת את ההתקשרות בתנאים להוראת תקנה 10א(ב)(1)


עוזי ישי אילן
היועצת המשפטית


גבי לדיה האובני
חשבת המשרד


גבי מיצג מירן
מנכ"לית המשרד

בהתאם להוראות תקנה 10א(ב) לתח"מ, החלטת הוועדה כאמור תבטל לעמספה בזלף 3 ימים מיום אישורה עויל ועדת הפטור המשרדית ופרסומה לפי תקנה 11 ככד"ש.





ז' תמוז, תשפ"ב, 6 יולי, 2022

לכבוד

וועדת המכרזים המשרדית

שלום רב,

הנדון: הפעלת מינהלת – מוקד – לסיוע הומניטרי לנמלטי המלחמה מאוקראינה באמצעות מדי"א

ביום 24.2.2022 פרצה מלחמה בין רוסיה לאוקראינה, אשר הובילה לגל של אזרחי אוקראינה שנמלטו מבתיהם אל המדינות הסמוכות. רבים מהם חסרי כל, כאשר האוכלוסייה מתאפיינת ברוב נשים עם ילדים או אזרחים וותיקים. לאחר גלי הכניסה לישראל בראשית חודש מרץ, בישיבת הממשלה ביום 14.3.2022, הנחה ראש הממשלה נפתלי בנט את שר הרווחה והביטחון החברתי מאיר כהן לבחון מתן מעטפת סיוע לאזרחי אוקראינה הנמלטים מהמלחמה שאינם זכאי חוק השבות וזאת בתבסס על החברה האזרחית והמגזר השלישי (פרוטוקול מצורף).

בהתאם הוקמה מינהלת 'צו השעה', לשם מתן מענה של סיוע הומניטרי לאזרחים אלו. מינהלת זו פעלה בתחילת דרכה, עד ליום 19.6.2022, באמצעות גיוינט ישראל.

בעת הנוכחית, ולאור אי רצונם של ארגון גיוינט ישראל להמשיך בהפעלת המינהלת, אנו מבקשים להפעיל את המינהלת באמצעות ארגון מדי"א, בהתקשרות החל מיום 6.7.2022 ועד ליום 5.10.2022, לתקופה של שלושה חודשים, בעלות של 410,000 ₪ לחודש על פי מפרט אבני הדרך המצורף, ובסה"כ בעלות של 1,230,000 ₪ לתקופה. בנוסף, נבקש אישורכם לאופציה נוספת להתקשרות לשלושה חודשים נוספים, באותו היקף תקציבי, בכפוף לאישור תקציבי ואישור וועדת המכרזים למימוש האופציה, עד ליום 5.1.2023. סה"כ עלות ההתקשרות כולל האופציה – 2,460,000 ₪.

התקשרות זו מבוקשת על פי סעיף 3(7), לתקנות חובת המכרזים – התקשרות בפטור ממכרז עם תאגיד שהוקם בחוק או לפיו – שכן ארגון מדי"א הוקם כתאגיד סטטוטורי על פי חוק מגן דוד אדום תשי"ו-1950. בהתאם לסעיף זה, התקשרות מותרת בפטור באישור וועדת המכרזים עד להיקף כולל של 2,500,000 ₪.

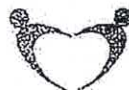
התקשרות זו מבוקשת עם מדי"א, שכן ארגון מדי"א הקים את המוקד הטלפוני הייעודי לסיוע לנמלטי המלחמה, תוך צבירת מומחיות בחודשים שחלפו, גיוס כוח אדם מיומן לטובת הנושא, הכשרת צוותים דוברי השפה, העמדת המקום הפיזי ועוד. כמו כן ארגון מדי"א מיומן בהפעלת מוקד חירום ומתן מענה מידי וראשוני – כפי שנדרש במינהלת 'צו השעה'.

נציין כי לאור החיוניות בהמשך הפעלת המוקד, מדי"א המשיכו בהפעלתו ללא הפסקה מה- 20.6.2022, ולכן נודה לאישורכם לתשלום בדיעבד למדי"א עבור תקופה זו.

לאישורכם נודה,

נפתלי יעביץ

ראש מינהלת צו השעה



צו השעה



04.07.2022

הנדון: מפרט עלויות לתפעול מנהלת צו השעה - מד"א משרד הרווחה

להלן מפרט עלויות לתפעול מוקד "צו השעה" מוקד סיוע הומניטרי לנמלטי המלחמה באוקראינה השוהים בישראל.

תקופת ההתקשרות - 20.06.21 ועד 21.9.2022.

הפעלה המוקד ימים א'-ה' בין השעות 8:00-18:00, יום ו' 8:00-15:00.

מסד	מהות השרות	עלויות
1.	תפעול דסק הצוות הסוציאלי - מנהל הדסק + 4 עו"ס	₪ 92,500
2.	סגן מנהל מנהלת צו השעה.	₪ 22,500
3.	שני בעלי תפקידים לניהול דסק מרסל"א.	₪ 35,000
4.	מתורגמן מעברית לרוסית אוקראינית	₪ 10,000
5.	העסקת 3-4 מוקדנים דוברי רוסית ואוקראינית במשמרת. מנהלת מוקד טלפוני, אחמ"ש.	₪ 220,000
6.	הקצאת קו ייעודי לקבלת השיחות במוקד - 5130*, מערכת לניהול שיחות, כולל ניתוב לשלוחות לפי שפות, רישום שוטף של שיחות נכנסות, שיחות שנענו, זמן המתנה למענה, זמן שיחה ממוצע, הפעלת הודעות.	
7.	ציד נלווה מחשוב לכלל הצוותים - בתמיכה לגלישה לאינטרנט, מערכת המנהלת (מערכת שקיימת ONLINE).	₪ 41,400
8.	הקצאת מקומות תפעול במוקד הארצי של מגן דוד אדום. חדר ישיבות - ביכולת להכיל עד 25 אנשים. פינת קפה / מטבחון.	
	סה"כ עלות חודשית	₪ 410,000

בכבוד רב,

עו"ד אורן בלושטיין, מגן
משנה ומ"מ למנהל הכללי



החשב הכללי - ועדת הפטור
מספר פרוטוקול 1544

פרטים כלליים

משרד הפונה משרד הרווחה	תאריך דיון 20.03.2022	התקבל בוועדת הפטור 20.03.2022	מסרת הפניה מסרת הפניה	תקנת חוק תקנת חוק	מועד החלטת ועדת מכרזים הפונה 20.03.2022	מספר פנייה 8000717026
פרטי ההתקשרות המבוקשת נושא ההתקשרות הפעלת מנהלת לסייע הומנטרי לפליטי אוקראינה	מסרת הפניה אישור התקשרות	תפקיד סגן בכיר לחשב הכללי יועץ משפטי סגן בכיר לחשב הכללי	תפקיד סגן בכיר לחשב הכללי יועץ משפטי סגן בכיר לחשב הכללי	תפקיד בוועדה יו"ר ועדה יועץ/ת משפטי/ת חבר/ת ועדה		

החלטת הוועדה

הוועדה ממליצה על: אישור ההתקשרות לפי תקנה 183 לתקנות-חובת המכרזים

תקופת התקשרות ראשונה
הערות: חלקו של הג'וינט 582,398 ש"ח
ספקים

שם ספק ג'וינט ישראל (חל"צ)	ח"פ 510681414	סטטוס ספק	סטטוס ספק
-------------------------------	------------------	-----------	-----------

פרטי תקופה

מס'מ	מס'מ	אמ"ק	תאריך סיום מאושר	תאריך סיום מבוקש	תאריך החלטה מאושר	תאריך החלטה מבוקש
שקלים ישראלים חדשים	2,329,593	2,329,593	19.06.2022	19.06.2022	20.03.2022	20.03.2022

תקופת התקשרות זכות ברירה (אופציה)
הערות: חלקו של הג'וינט 494,821 ש"ח

פרטי תקופה

מס'מ	מס'מ	אמ"ק	תאריך סיום מאושר	תאריך סיום מבוקש	תאריך החלטה מאושר	תאריך החלטה מבוקש
שקלים ישראלים חדשים	1,979,286	1,979,286	10.09.2022	19.09.2022	20.06.2022	20.06.2022

ההחלטה מותנית באישור של: החשב הכללי

דיון ונימוקים

1. משרד הרווחה והביטחון החברתי (להלן - המשרד) מבקש להתקשר בפטור עם ג'וינט ישראל (להלן - הג'וינט) לצורך הפעלת

- מנהלת למתן מענים ליחידים ומשפחות המגיעים לישראל מאוקראינה ואינם זכאים לחוק השבות.
2. מצב הלחימה באוקראינה הביא לעלייה תלולה בהיקף המגיעים לישראל מאוקראינה וכן מהוסייה, לעיתים בחוסר כל וללא שום תכנון מראש.
 3. מדיניות קליטת הנמלטים מאוקראינה בישראל מבדילה בין זכאי חוק השבות ומי שאינם זכאי שבות.
 4. נכון להיום שוהים בישראל מעל 13,000 אזרחים אוקראינים אשר הגיעו ארצה לאחר תחילת המלחמה ובהתאם להערכות מחצית מהם אינם זכאי חוק השבות והצפי הוא להגעה של כ-1,000 אוקראינים מדי יום במהלך השבועות הקרובים. כל אזור אוקראיני שאינם זכאי חוק השבות נכנס לישראל באשרת תייר ואינו רשאי לעבוד ואינם זכאים לביטוח רפואי שהוכש עבורם המעסיק בהתאם לדיון.
 5. על-מנת לתת מענים מהירים ומותאמים ליחידים ולמשפחות המגיעים לישראל מאוקראינה ואינם זכאים לחוק השבות.
 6. מבקש המשרד להתקשר עם הג'וינט לטובת הקמת מנהלת אשר תפעל כגורם מתכלל למתן סל מענים לאזרחי אוקראינה שאינם זכאי חוק השבות.
 7. המינהלת תחבר בין פניות וצרכים העולים מהשטח (לרבות פניות משוהים, מכרים ובני משפחה של שוהים, רשויות וגופי חברה אזרחית).
 8. הסיבות להתקשר עם הג'וינט להקמת המינהלת נובע מהנימוקים הבאים:
 - 8.1. ארגון הג'וינט העולמי הוא ארגון הומנוטארי יהודי עולמי מוביל אשר פועל ב-70 מדינות כדי להציל חיים ולחזק את הקהילות היהודיות בעולם ובמסגרת פעילותו פועל הג'וינט גם בנושאים הקשורים למצבי אסון ומתן סיוע במצבי משבר, סיכון ופגיעות ברחבי העולם.
 - 8.2. ג'וינט ישראל הוא הנציגות הישראלית של ארגון הג'וינט ופועל 50 עשורים לפיתוח שירותים ומענים לאוכלוסיות פגיעות בישראל.
 - 8.3. לג'וינט ערך מוסף רב בכל הנוגע להקמה ותפעול של המנהלת לטובת השותפות רבת-שנים בחיבור בין ממשלה לחברה אזרחית.
 - 8.4. קשריו המקצועיים ארוכי השנים עם ארגוני מגזר שלישי, מתגדבים, משרדי ממשלה, רשויות מקומיות וגופים מסחריים. מאפשרים לו להיות גורם מרכזי ומחבר בין כלל בעלי העניין.
 - 8.5. לג'וינט ישראל תשתית פזיית מקצועית ותכנית וכן ניסיון רב שנים של עבודה עם אוכלוסיות הלשות ופיתוח מענים ושירותים מותאמים עבורם.
 9. השירותים מיועדים למי שנכנס לארץ מאוקראינה החל מיום 01.02.2022.
 10. מר איברהים עבד אל רחמן, רפרנט משרדים חברתיים ממליץ לאשר את ההתקשרות.

מאשרים	מחטי אישור	שם פה"ס/שם משפחה	תפקיד	תפקיד	הערה
אישור	אישור	עמר פלג	סגן בכיר לחשב הכללי	תבר/ת זוגה	
אישור	אישור	ינון גוטנליק	יועץ משפטי	יועץ/ת משפטי/ת	
אישור	אישור	עמוס שקדי	סגן בכיר לחשב הכללי	יו"ר ועדה	
אישור		יהלי רוטנברג	חשבב בכללי באוצר	גורם מאשר נוסף	

אישור החשב הכללי:
 אני מחליט על אישור ההתקשרות כמפורט בהחלטה מספר 3000004698 לעיל,
 לפי תקנה 3(18) לתקנות חובת המכרזים.

