

החשב הכללי - ועדת הפטור

מספר פרוטוקול 6292

פרטים כלליים

המשרד הפונה		התקבל בוועדת הפטור	תאריך דיון
מערך הדיגיטל הלאומי		24.05.2026	07.07.2026
פרטי ההתקשרות המבוקשת			
נושא ההתקשרות	מטרת הפניה	תקנת חוק	מועד החלטת ועדת מכרזים הפונה
הפעלת מענה ממשלתי	הרחבת התקשרות	3(4)(ב)(3)	מספר פנייה
חברי ועדה נוכחים		תפקיד	תפקיד בוועדה
בנימין מנחם		סגן בכיר לחשבת הכללית	יו"ר ועדה
אורי כץ		יועץ משפטי	יועץ/ת משפטי/ת
אלון קינסט		מנהל מינהל הרכש הממשלתי	חבר/ת ועדה

החלטת הוועדה

הוועדה ממליצה על : אישור ההתקשרות לפי תקנה 3(4)(ב)(3) לתקנות חובת המכרזים

ההחלטה מותנית באישור של: החשבת הכללית

על המערך לתאם מול מינהל הרכש את מתווה המכרז החדש, כך ששכל שקיימים מכרזים מרכזיים רלוונטיים, רכישת השירותים הנכללים בהם תבוצע באמצעותם.

תקופת התקשרות התקשרות המשך נוספת הערות ספקים

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

פרטי תקופה

תאריך תחילה מבוקש	תאריך תחילה מאושר	תאריך סיום מבוקש	תאריך סיום מאושר	סכום מבוקש	היקף התקשרות מאושר מטבע (כולל מע"מ)
16.06.2026	07.07.2026	16.04.2027	16.04.2027	25,614,000	25,614,000 שקלים ישראליים חדשים

דיון ונימוקים

- מערך הדיגיטל הלאומי (להלן-**המערך**) מבקש הרחבת התקשרות עם חברת בזק אונליין בע"מ (להלן-**החברה**) להפעלת מענה ממשלתי מרכזי כללי.
- בהחלטת ממשלה מס' 2097 משנת 2014 הוטל על היחידה לשיפור השירות (להלן - **היחידה**) שהייתה אז חלק מרשות התקשוב הממשלתי שבמשרד ראש הממשלה, "להפעיל מענה ממשלתי מרכזי למסירת מידע לציבור על שירותי הממשלה השונים".
- בהתאם לאמור, פרסמה היחידה בשנת 2017 מכרז פומבי מס' 3/17 להקמת מענה ממשלתי מרכזי לשיפור השירות הממשלתי.
- במסגרת המכרז האמור זכתה החברה וההסכם נחתם ביום 17.4.2018 לתקופה של 36 חודשים בתוספת שלוש תקופות אופציה בנות שנתיים כל אחת קרי עד ליום 16.4.2027, בהיקף כולל של 100 מלש"ח כולל מע"מ (לכל תקופת ההתקשרות).
- לאחר חתימת ההסכם ולאחר פרויקט ההקמה, עלה לאוויר מוקד מענה ממשלתי מרכזי 1299 עם שתי פעילויות מרכזיות: **האחד**, מתן מידע על כלל שירותי הממשלה והערוצים השונים לקבלתם תוך עידוד שימוש בערוצים דיגיטליים ועצמאיים, **השני**, סיוע ותמיכה טכנית למשתמשים בתשתיות טכנולוגיות ממשלתיות רוחביות המפותחות ברשות התקשוב כגון עמדות שירות,

- מערכת הזדהות ממשלתית, האזור האישי לאזרחים ולעסקים ועוד.
6. בשנת 2021 הוקם באמצעות מכרז זה מוקד שירות לפלטפורמת הלמידה המקוונת "קמפוס IL" שמהווה צוות שלישי בפעילות המענה הממשלתי.
7. בין השנים 2020-2022 חל גידול משמעותי בהיקף הפעילות, בין היתר בעקבות התפרצות נגיף הקורונה, אשר הביאה להרחבה ניכרת של השירותים המקוונים. בנוסף, במסגרת התוכנית להאצת השירותים הדיגיטליים לציבור ולקידום הלמידה הדיגיטלית, חל גידול משמעותי בהיקף השירותים הדיגיטליים הממשלתיים. כתוצאה מכך, גדל באופן ניכר הביקוש לשירותי תמיכה וסיוע בשימוש בשירותים אלה בקרב אוכלוסיות שונות.
8. ביום 13.02.2023 אישרה ועדת המכרזים את מימוש תקופת האופציה השנייה, עד ליום 16.04.2025 כך שמתוך מסגרת ההתקשרות הכוללת, בסך של 100,000,000 ש"ח, נותרה יתרה בסך של 35,812,861 ש"ח למימוש עד לתום תקופת ההתקשרות, ביום 16.04.2027.
9. בפניית המערך לוועדת הפטור בנובמבר 2023 הוצג כי בעקבות מצב החירום שנוצר עם פרוץ מלחמת "חרבות ברזל" בחודש אוקטובר 2023 חל גידול משמעותי בהיקף השימוש בשירותים. לפיכך, נדרשה הרחבה בהיקף ההתקשרות במהלך תקופת האופציה השנייה, לצורך הבטחת המשך מתן השירות, הרחבת פעילות המוקד לתמיכה בפעילויות נוספות והקמת קו ייעודי למתן מענה למפונים, למתפנים ולמשרדי הממשלה בתקופת החירום.
10. בהתאם, ועדת הפטור בהחלטתה מיום 05.12.2023 אישרה הרחבת התקשרות מכוח תקנה 3(4)(ב) לתקנות חובת המכרזים עבור התקופה שמיום 05.12.2023 ועד ליום 16.04.2025 בהיקף של 30,000,000 ש"ח כולל מע"מ.
11. ביום 18.12.2024 ועדת המכרזים אישרה את מימוש האופציה האחרונה שבהסכם עד ליום 16.04.2027.
12. המערך פונה כעת שוב להרחבת התקשרות, לתקופת האופציה האחרונה, לדברי המערך בהתאם להחלטת ממשלה 2273 מיום 2.11.2024 בדבר הכוונה לתיקון חוק התקשורת הדיגיטלית, המחייבת קידום דיגיטציה של שירותי הממשלה, ולהחלטת ממשלה 3573 מיום 4.12.2025 למימוש שירות Once Ask ובהינתן כי המענה הממשלתי מהווה שירות ליבה של מערך הדיגיטל בסיוע ותמיכה בשירותי הממשלה, צופה היחידה כי תחול עלייה של כ-23% בהיקף השירותים הדיגיטליים.
13. בנוסף, במהלך שנת 2026 צפויה הטמעת ערוץ שירות נוסף באמצעות WhatsApp, מהלך אשר צפוי להגדיל את נגישות השירות ולהוביל לגידול נוסף בביקוש ובהיקף הפניות.
14. כדי לתמוך בהתרחבות זו, נדרשת תגבורת בשירותים של המענה הממשלתי ולהמשיך לשמור על איכות וזמינות השירותים החיוניים.
15. ההרחבה המבוקשת מתבססת על פי הנתונים הבאים:
- 15.1. ממוצע חודשי על בסיס שנים 2024-2025 כולל מימוש הרחבת עבודה מרחוק : 1,885,000 ש"ח לחודש.
- 15.2. צפי גידול טבעי על בסיס שנים קודמות 7% : 128,000 ש"ח לחודש.
- 15.3. צפי גידול בחישוב חודשי בהתייחס לגידול של 23% עבור חודשים מאי 2026-אפריל 2027 : 418,000 ש"ח לחודש.
16. המערך מבהיר כי הוא נמצא כעת בעיצומו של הליך גיבוש וכתבייה של מכרז מרכזי חדש אשר יחליף את ההתקשרות הנוכחית עם סיומה. להלן גאנט פרסום מכרז ותחילת עבודת הזוכה:
- 16.1. יוני 2026: התחלת עבודת כותבת המכרזים
- 16.2. יולי - ספטמבר 2026: כתיבת כלל רכיבי המכרז
- 16.3. אוקטובר 2026: פרסום המכרז
- 16.4. דצמבר 2026: מענה לשאלות ומפגש ספקים
- 16.5. ינואר 2027: ניהול הסתייגויות ספקים ובחירת זוכה
- 16.6. פברואר - מרץ 2027: התארגנות להפעלת המוקד
- 16.7. אפריל 2027: הפעלה מלאה של המוקד באמצעות הספק הנבחר
17. הרחבת ההתקשרות בתנאים זהים להתקשרות המקורית.
18. מר אוראל סקיאן, רפרנט משרדים מנהליים ממליץ לאשר את התקשרות ההמשך.

מאשרים

פרטי אישור	שם פרטי ושם משפחה	תפקיד	תפקיד בוועדה	הערות
אישור	מיכל אסתר עבאדי-בויאנג'יו	החשבת הכללית באוצר	גורם מאשר נוסף	
אישור	בנימין מנחם	סגן בכיר לחשבת הכללית	יו"ר ועדה	
אישור	אלון קינסט	מנהל מינהל הרכש הממשלתי	חבר/ת ועדה	
אישור	אורי כץ	יועץ משפטי	יועץ/ת משפטי/ת	

אישור החשבת הכללית:

אני מחליט על אישור ההתקשרות כמפורט בהחלטה מספר 3000016002 לעיל,

לפי תקנה 3(4)(ב) לתקנות חובת המכרזים.

