

פרטי ההתקשרות המבוקשת

נושא ההתקשרות	מטרת הפניה	מספר הליך	מספר פניה
מוקד טלפוני לניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים	הרחבת התקשרות		8001199052
להטבות			

פרטים כלליים	שם יחידה דורשת	יחידה מזמינה	הופק ע"י	תאריך דיון
אסדרה			ספיר פרץ	29.07.2024

חברי ועדה נוכחים	יו"ר ועדה
אפרת לוי רוזנברג	חשב/ת או נציג/ה
חמיס כריס גובראן	יועץ/ת משפטי/ת
אדיר חרמון	

מוזמנים	משתתף בוועדה
שירן בת אל שריקי	

רקע לפנייה

- רשות המים התקשרה עם הספק מ.ג.ע.ר בע"מ (להלן: "הספק"), להקמת מוקד טלפוני לניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות, באמצעות מכרז פומבי מספר 100042676.
- בין הצדדים נחתם הסכם התקשרות מספר 4501785790 החל מיום 15.08.2019 ועד ליום 14.08.2020 לשנה אחת ע"ס 91,143 ₪, כולל מע"מ, כאשר לרשות שמורה זכות הברירה להאריך את תקופת ההתקשרות ובלבד שתקופת ההתקשרות הכוללת לא תעלה על 5 שנים בסך הכל.
- ביום 29.06.2020 אישרה ועדת המכרזים מימוש אופציה ראשונה, החל מיום 15.08.2020 ועד ליום 14.08.2021 ע"ס 90,558 ₪, כולל מע"מ.
- ביום 14.06.2021 אישרה ועדת המכרזים מימוש אופציה שנייה, החל מיום 15.08.2021 ועד ליום 14.08.2022 ע"ס 90,558 ₪, כולל מע"מ.
- ביום 18.07.2022 אישרה ועדת המכרזים מימוש אופציה שלישית, החל מיום 15.08.2022 ועד ליום 14.08.2023 ע"ס 90,558 ₪, כולל מע"מ.
- ביום 03.07.2023 אישרה ועדת המכרזים מימוש אופציה רביעית, החל מיום 15.08.2023 ועד ליום 14.08.2024 ע"ס 90,558 ₪, כולל מע"מ.
- רשות המים פועלת לשפר את הממשק עם אוכלוסיית הצרכנים של משק המים. לשם כך, מופעל מוקד מידע טלפוני לשני קהלי יעד:
 - לטובת מענה לפניות כלל צרכנים - המוקד ייתן מענה ראשוני לפניות ציבור כלליות ויפנה אותן לגורמים המתאימים להמשך טיפול, בהתאם לקובץ שו"ת, להדרכה ולהנחיות שיתקבלו מרשות המים.
 - לטובת צרכנים השייכים לאוכלוסיות המיוחדות, לפי הדין שנקבע לעניין זה: נוהל התמיכות למתן הטבות בתעריפי המים "לאוכלוסיות מיוחדות" מיום 27.6.2012 המפורסם באתר רשות המים.
- הפניות כוללות בירורים לגבי אופן התנהלות רשות המים, מצב משאבי המים, שימורם והצעות לשיפור, בירורים בנוגע להתנהלות ספקי המים, הבהרות ופרשנויות לכללים, זכאות להטבה, בירורים בנוגע להתנהלות מול צרכני המים בנושאים כגון: גובה חשבון מים, הפרשי מדידה, חיובים בעבור נזילה, גנבות מים, תקינות מדי מים ובדיקת המדים, טעויות בחיוב, הערכות צריכה, הגדרת צרכן המים, העברת בעלות, הסדרת חובות, עדכון מספר נפשות, לחץ מים נמוך, שינויים בתעריפי המים, שינויים בכללים ועוד.
- במוקד הטלפוני התקבלו בשנה האחרונה מעל 7000 פניות, בנוסף לפניות שמתקבלות בכתב.
- אגף אסדרה יחד עם היחידה המקצועית ומוסמך הרכש, נמצאים בשלב מקדים לכתיבת המכרז. עקב השינויים הדחופים שקורים בכל הקשור למוקדי טלפונים שונים, יש צורך בסקר שוק נרחב והבנה מעמיקה של השירותים הנדרשים והמתאימים לקהל היעד של רשות המים ובכפוף לחוק במענה לציבור. מאחר וקיום התקשרות זו הינה חשובה וחלק בלתי נפרד מהפעילות של מענה לפניות הציבור היחידה המקצועית מבקשת לבצע הרחבה כדי שתוכל לכתוב מכרז שעונה על דרישותיה.
- ע"כ, היחידה מבקשת להרחיב את ההתקשרות החל מיום 15.08.2024 ועד לא יאוחר מיום 14.08.2025 בסכום של 77,400 ₪ לא כולל מע"מ (השווים ל- 90,558 ₪ כולל מע"מ) בהתאם לפירוט הבא:
 - תפעול של מוקד מידע טלפוני לניתוב פניות הציבור ולמתן מידע לזכאים להטבות: 6,200 ₪, לא כולל מע"מ, * 12 חודשים;
 - דמי שימוש חודשיים קו IPVPN ברחוב פב 3M/3M-250 ש"ח, לא כולל מע"מ * 12 חודשים.
 - השירותים הניתנים על ידי הספק הם לשביעות רצון הרפרנט.

הוועדה מחליטה על : אישור הרחבת התקשרות לפי תקנה 3(4)(ב) (1) לתקנות חובת המכרזים

1. הוועדה עיינה בבקשה ובצירופותיה.
2. הוועדה מנחה את היחידה המקצועית עד ליום 3.11.2024 לעדכן בהתקדמות התהליכים במכרז החדש. המכרז החדש, ככל שיכלול מערכות טכנולוגיות, יובא לדין בוועדת ענ"א.
3. הוועדה מאשרת את הרחבת ההתקשרות בהתאם לבקשת היחידה המקצועית עד ליום 14.8.2025 או עד לבחירת זוכה במכרז החדש.
4. תחילת התקשרות תהיה מיום חתימת מורשי החתימה מטעם הרשות.
5. ההתקשרות הינה בכפוף להוראת התכ"ם מספר 2.2.1 -ביצוע פעילות כאשר התקציב אינו מאושר במועד.

תקופת התקשרות זכות ברירה (אופציה)

ספקים				
שם ספק	ח.פ.	סטטוס ספק	סוג ספק	
אם גרופ - מגער בע"מ	511464927	זוכה	חברה בע"מ	
פרטי תקופה				
תאריך תחילה	תאריך סיום	שווי כולל מע"מ	מטבע	
15.08.2024	14.08.2025	90,558	שקלים ישראלים חדשים	
תקנות				
שנה	מספר תקנה	שם תקנה	מרכז קרנות	שם מרכז קרנות
2024	73300123	הנחה בתעריפי מים	550016	חטיבת אסדרה
מאשרים				
פרטי אישור	שם פרטי ושם משפחה	תפקיד	תפקיד בוועדה	הערות
אישור	אפרת לוי רוזנברג		יו"ר ועדה	
אישור	חמיס כריס גובראן		חשב/ת או נציג/ה	
אישור	אדיר חרמון		יועץ/ת משפטי/ת	