



החשב הכללי - ועדת הפטור

מספר פרוטוקול 2691

פרטים כלליים

| | | |
|-------------------|--------------------|------------|
| המשרד הפונה | התקבל בוועדת הפטור | תאריך דיון |
| רשות מקרקעי ישראל | 10.01.2023 | 15.01.2023 |

פרטי ההתקשרות המבוקשת

| | | | | |
|-------------------|---------------|------------|---------------------------------|------------|
| נושא ההתקשרות | מטרת הפניה | תקנת חוק | מועד החלטת ועדת מכרזים הפונה | מספר פנייה |
| הפעלת מוקד טלפוני | הרחבת התקשרות | 3(4)(ב)(3) | 09.01.2023 | 8000846332 |

| | | |
|------------------|---------------------|----------------|
| חברי ועדה נוכחים | תפקיד | תפקיד בוועדה |
| עמוס שקדי | סגן בכיר לחשב הכללי | יו"ר ועדה |
| רוני מר | יועץ משפטי | יועץ/ת משפטי/ת |
| אורי שאשא | סגן בכיר לחשב הכללי | חבר/ת ועדה |

החלטת הוועדה

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

לתקופה שמיום 01.03.2023 ועד ליום 31.12.2023 או עד לסיום ההליך המכרזי, המוקדם מבניהם.

תקופת התקשרות התקשרות המשך ראשונה הערות: ספקים

| | | | |
|---------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| שם ספק | ח.פ. | סטטוס ספק | סוג ספק |
| טלדור מערכות מחשבים (1986) בע"מ | 520039710 | סטטוס ספק | חברה בע"מ |

פרטי תקופה

| תאריך תחילה | תאריך תחילה מאושר | תאריך סיום מבוקש | תאריך סיום מאושר | אומדן | סכום מאושר | מטבע |
|-------------|-------------------|------------------|------------------|-----------|------------|---------------------|
| 01.03.2023 | 01.03.2023 | 31.12.2023 | 31.12.2023 | 8,984,523 | 8,984,523 | שקלים ישראלים חדשים |

ההחלטה מותנית באישור של: החשב הכללי

דיון ונימוקים

- רשות מקרקעי ישראל (להלן - רמ"י או הרשות) מבקשת הרחבת התקשרות עם חברת טלדור מערכות מחשבים (1986) בע"מ (להלן - טלדור), לצורך הפעלת המוקד הטלפוני הממוחשב של רמ"י (להלן - השירותים).
- החל מסוף שנת 2006 מפעילה חברת טלדור קונטקט סנטר בע"מ (להלן - טלדור) מוקד שירות טלפוני ממוחשב עבור רמ"י. המוקד מספק שירותי מענה טלפוני לציבור בנושאים מקצועיים כגון: דמי היוון, דמי חכירה שנתיים, בדיקת מצבי חשבון וכו'. כמו כן, מפנה המוקד פניות שאין באפשרותו לטפל בהן למחוז הרלוונטי ברמ"י.

3. מתן השירות לציבור על ידי מוקד טלפוני הוא חיוני ביותר ומשפיע הן על איכות השירות הניתן לציבור והן על עבודתם השוטפת של עובדי רמ"י, משום שלקוח המקבל שירות מהמוקד, לא צריך להגיע פיזית או טלפונית למשרדי הרשות. לעמדת הרשות, הפסקת השירותים תביא לפגיעה משמעותית בעבודת הרשות ובשירות שהיא מספקת לציבור.
4. ביום 04.06.2017 הוגשה ע"י הסתדרות העובדים הכללית בקשה למתן צו מניעה, בין היתר כנגד פרסום מרכז למוקד הטלפוני. במסגרת הסכמות בין הצדדים ועל מנת לייצר את הצורך בצו המניעה, הסכימו הצדדים כי עד למתן החלטה אחרת רמ"י לא תפרסם מרכז להקמת מוקד טלפוני המופעל ע"י חברה חיצונית במיקור חוץ.
5. ביום 01.05.2018 קיבל בית הדין האזורי לעבודה את דרישות ההסתדרות ונפסק כי על הרשות להקים מוקד טלפוני פנימי המורכב מעובדי הרשות. במסגרת ההסכמה אליה הגיע מנהל הרשות סוכם על דחיית מימוש פסק הדין בשלוש שנים.
6. ביום 03.11.2022 התקיימה פגישה אצל יו"ר הסתדרות עובדי המדינה, בהשתתפות מנהל הרשות ונציגיו, נציגי אגף תקציבים ונציגי אגף השכר והסכמי עבודה במשרד האוצר, יו"ר ועד העובדים ברשות, ונציגים נוספים ולראשונה הושגה הסכמה עקרונית להפעלת המוקד במיקור חוץ.
7. לאור המצב המשפטי הקיים והחלטת בית המשפט למתן צו מניעה קבוע, האוסר על רמ"י להמשיך להתקשר עם ספק אחר מעבר להתקשרות הקיימת עם טלאול, לא היה ניתן לקדם את קיומו של ההליך המרכזי הלכה למעשה.
8. על כן, ועדת הפטור אישרה התקשרות המשך מעת לעת עם טלאול. ההתקשרות האחרונה אושרה ביום 04.12.2022 לתקופה שמיום 01.02.2023 ועד ליום 31.07.2023 בהיקף של 5,400,000 ₪ התקשרות המשך אושרה לאחר הצגת לוח"ז מרכזי מפורט.
9. חברת טלאול, משיקולים עסקיים שלה, החליטה לבסוף כי היא מוכנה להמשיך את פעילות המוקד עד ליום 28.2.2023 בלבד וסירבה להמשיך את הפעילות מעבר לכך.
10. בשים לב למסגרת הזמנים המוגבלת והנסיבות המיוחדות והמורכבות שנוצרו, ולכך שטלאול נדרשת להתחיל את הליכי השימוע לקראת פיטורים של עובדי המוקד כבר בימים אלו, ככל שלא ימצא ספק אחר אשר יבוא בנעליה, הוחלט לבצע פניה לחברות שנתונות היום שירותי מוקדים מהירים לרמ"י במטרה לבחון את האפשרות לקבל את השירותים מהם.
11. בוצעה פניה על ידי מנהל אגף הפעלה לשתי החברות הפועלות כיום ברמ"י: טלדור וחברת מרמנת לצורך בחינה של אפשרות להרחבת התקשרות הקיימת עמם לצורך המשך הפעלת המוקד הטלפוני. כל זאת, על מנת שלא תיפגע רציפות הפעלת המוקד הטלפוני, הנותן שירות חיוני לאזרח. הבחינה נעשתה על בסיס ההנחה, כי ההתקשרות תהיה במיקום הפיזי הקיים וצוות עובדים קיים.
12. חברת מרמנת השיבה כי היא מפעילה מוקדים פיזיים בלבד ואינה מפעילה מוקדים טלפונים ואין באפשרותה לתת מענה למתן השירותים בהפעלת המוקד הקיים.
13. לאור האמור ולאחר שטלדור השיבה כי היא מוכנה לספק את השירותים, לרמ"י נותר לבצע משא ומתן עם טלדור. המשרד התקשר עם טלדור מכוח מרכז פומבי לקבלת שירותם לאזרח בנושאים הבאים: אישור זכויות, התחייבות לרישום משכנתא, ביטול התחייבות משכנתא והעברת זכויות (להלן – **שירותי טלדור**) לתקופה שמיום 01.01.2019 ועד ליום 31.12.2023 בהיקף כולל של 39 מיליון ₪ (7.8 מיליון לשנה).
14. לדברי רמ"י בנסיבות העניין, ניתן לומר כי הרחבת ההתקשרות עם טלדור עבור מתן השירותים היא בתנאים מטיבים לתנאי ההתקשרות המקורית, כמפורט להלן:
15. להלן התחשיב המפרט את היקף ההתקשרות המבוקשת, עבור קבלת השירותים, עם חברת טלדור:
 - 15.1. שכר שעת נציג – 49 עובדים * 186 חודשיות * 62 ₪ שכר נציג/לשעה = 565,068 ₪
 - 15.2. שכר שעת מנהל – 10 * 186 חודשיות * 69 ₪ שכר מנהל/לשעה = 128,340 ₪
 - 15.3. תשלום עבור הוצאות שוטפות של המוקד המשולמות כיום בנפרד כ- 30,000 ₪ בחודש
 - 15.4. עלות הקמה חד פעמית – 445,000 ₪
16. נעשתה בחינה של החשבונות ששולמו לטלדור עבור שירותי טלדור ביחס לשעות העבודה של העובדים עבור אותם החשבונות.
17. בהתאם להסכם ההתקשרות הראשונה עבור שירותי טלדור, התשלום עבור שעת נציג במוקדי הרישום והמוקדים מהירים בהתאם לכמות נציגים של 27 עובדים במשרה מלאה של 180 שעות לחודש שולם במשך 10 חודשים סה"כ 3,827,000 מלש"ח עבור 39600 שעות עבודה. כלומר, בהתאם לתפוקות שבוצעו נמצא כי עלות שעת נציג לחברת טלדור עומדת על 78.7 ₪. וזאת בהתאם לחשבונות ששולמו בעשרת החודשים הראשונים של שנת 2022. ועל כן תנאי התשלום בהצעתם הנוכחית להפעלת המוקד הינם תנאים מטיבים.
18. יצוין כי חברת טלדור מנוסה בהפעלת מוקד טלפוני ומכירה את עבודת הרשות ויכולה להיכנס במהירות לנעלי הספק שעוזב ולתפעל את המוקד ביעילות. השמירה על אחידות תביא ליעילות גם כלפי הציבור וגם כלפי הרשות.
19. יצוין כי המשרד מקדם את ההליך המרכזי, מודעה בדבר המרכז פורסמה באתר מינהל הרכש הממשלתי וחוברת המכרז עתידה להתפרסם בחודש ינואר 2023.
20. להלן הלוח"ז להמשך ההליך המרכזי:

20.1. מועד להגשת הצעות – מרץ 2023

20.2. קביעת זוכים – אפריל 2023

20.3. תהליך הקמה כחצי שנה

20.4. תחילת הפעלת המוקד – רבעון אחרון של שנת 2023 ולא יאוחר מיום 01.01.2024.

21. ועדת הפטור השתכנעה כי בנסיבות הפניה ובעיקר לאור חיוניות השמירה על רצף קבלת השירותים, הרחבת ההתקשרות עם טלדור נדרשת מטעמי חיסכון ויעילות. זאת על בסיס עמדת הרשות, כפי שהוצגה לוועדה, כי לטלדור ישנו יתרון מקצועי במתן השירותים הן בהיבט הזמינות, כלומר היכולת להתחיל את מתן השירותים תוך פרק זמן קצר מאוד ובכל מקרה עד לסיום תקופת ההתקשרות עם טלאול או מיד עם סיומה. והן בהיבט הידע, הניסיון והיכולת המקצועית לספק את השירותים לרשות. החלטת הוועדה האמורה נסמכת גם על העובדה כי הרשות פועלת להסדרת קבלת השירותים באופן קבוע, בהתאם ללוחות הזמנים שהציגה הרשות להליך המכרזי לקבלת השירותים, ואינה מסתמכת על המשך קבלת השירותים בפטור ממכרז.

22. הוועדה מנחה את הרשות לדוח לסגן בכיר לחשב הכללי על התקדמות הליכי המכרז בהתאם לאבני הדרך המפורטות בסעיף 20 לעיל.

23. גב' רעות הרטמן, רפרנטית שיכון ומקרקעין ממליצה לאשר את התקשרות ההמשך.

| מאשרים | שם פרטי ושם משפחה | תפקיד | תפקיד בוועדה | הערות |
|--------|-------------------|---------------------|----------------|-------|
| אישור | רוני מר | יועץ משפטי | יועץ/ת משפטי/ת | |
| אישור | אורי שאשא | סגן בכיר לחשב הכללי | חבר/ת וועדה | |
| אישור | עמוס שקדי | סגן בכיר לחשב הכללי | יו"ר ועדה | |
| אישור | יהלי רוטנברג | החשב הכללי באוצר | גורם מאשר נוסף | |

אישור החשב הכללי:

אני מחליט על אישור ההתקשרות כמפורט בהחלטה מספר 3000007235 לעיל,

לפי תקנה 3(4)(ב)3 לתקנות חובת המכרזים.