

## חוות דעת ראש רשות התקשוב הממשלתי

ט"ו תמוז תשע"ז

09/07/17

אל:

ועדת הפטור של אגף החשב הכללי, משרד האוצר

### הנדון: משרד החינוך - הארכת התקשרות עם חברת טלדור להפעלת מוקד תמיכה למשתמשים בשירותים הניתנים על ידי משרד החינוך ברשת האינטרנט

#### תקציר הבקשה

- משרד החינוך (להלן: "המשרד") מבקש חוות דעת להארכת התקשרות עם חברת טלדור (להלן: "הספק הנוכחי") לטובת הפעלת מוקד התמיכה למשתמשים בשירותים הניתנים על ידי המשרד ברשת האינטרנט מתאריך 19/8/2012. מועד סיום ההתקשרות עם הספק הנוכחי הינו 31/08/2017.
- בתאריך 30/3/2017 המשרד פרסם מכרז לתפעול מנהלת תמיכה בעובדי הוראה ומשתמשי מערכות המשרד (מכרז מספר 94/03.2017).
- המשרד נמצא כרגע בשלב של מענה לשאלות ספקים. מועד הגשת ההצעות נכון לעכשיו הוא 17/7/2017.
- במקביל, מכרז תפעול מנהלת התמיכה עובר שינויים והתאמות נדרשות בפרק הטכנולוגיה, לאור החלטת בית המשפט ביום 4/6/2017 בדבר הסרה סופית של צו הביניים אשר מנע את ההתקדמות עם חברת בינת בנושא אספקת מרכזיה לפי מכרז מממ 13-2014 שירותי טלפוניה נייחת למשרדי הממשלה (שירלי).
- לאור הנסיבות שהוזכרו לעיל ולאור התארכות לוחות הזמנים של בחירת זוכה למכרז תפעול מנהלת התמיכה, המשרד מבקש להאריך את ההתקשרות עם הספק הנוכחי עד שיושלם תהליך בחירת ספק זוכה במכרז תפעול מנהלת התמיכה.

#### מטרת הבקשה / חוות הדעת

- הארכת התקשרות עם הספק עד לתאריך 31/8/2018 (סיום שנת הלימודים תשע"ח) או עד לסיום ההתארגנות של הספק הזוכה במכרז 94/03.17, המוקדם שבהם.

#### רקע

- מוקד התמיכה למשתמשים של מערכות המשרד אשר מתופעל ע"י הספק הנוכחי, מספק כיום מענה וסיוע מקצועי בנושא כניסה למערכות המשרד למספר אוכלוסיות, בהם עובדי הוראה, תלמידים וכלל בעלי התפקידים במערכת החינוך. זהו שרות ותיק ובסיסי שמספק המשרד באופן רציף מעל 12 שנים. השרות מוגדר כחיוני ועליו להיות פעיל באופן רציף ללא הפסקה. השירות שהמוקד נותן מהווה חסם לכניסה לשירותים המשרד. מדובר בשרות ייעודי ללא תמיכה במוקד אחר של המשרד.
- פירוט הנימוקים והשיקולים לבקשת הארכת ההתקשרות מיום 1/9/2017 ועד ליום 31/8/2018 (סיום שנת הלימודים תשע"ח).
  - ספק מנהלת התמיכה החדשה צפוי להתחיל בפעילות בתאריך 3/2018 לכל המוקדם, וזאת תחת ההנחה שלא יהיו עיכובים במהלך הפעילות כמפורט מטה.
  - לאור חשיבות השירות והחשש לעיכובים במכרז ו/או הערכות ומוכנות הספק לאספקת השירותים ובהמלצת וועדת התקשוב העליונה בישיבתה מיום 21/3/17, המשרד מבקש לשמר לעצמו את האפשרות להמשיך את ההתקשרות עם הספק הנוכחי עד סוף שנת הלימודים תשע"ח.
  - יובהר כי ברירת המחדל הנה לשלב את הספק הזוכה במידי, אולם לאור חשיבות השירות המשרד נדרש לקחת בחשבון את כל האפשרויות.

• להלן פרוט לוחות הזמנים והפעילויות במכרז מנהלת התמיכה החדשה:

- המשרד נמצא בשלבי מענה לשאלות הספקים, במידה ולא תהיה בקשת הארכה המענה לספקים אמור להתקבל ב 17/7/2017.
- במקביל המכרז נדרש לעבור שינויים והתאמות רוחביות בפרק הטכנולוגיה וסעיפים נוספים כמו מפ"ל ותחומי השירותים, לאור החלטת בית המשפט ביום 4/6/2017 בדבר הסרה סופית של צו הביניים אשר מנע את התקדמות עם חברת בינת מחשבים בע"מ בנושא אספקת שירותי מרכזיה - מכרז מממ 13-2014 שירותי טלפוניה נייחת למשרדי הממשלה (שירלי).
- לאחר קבלת מענה הספקים ובחינת ההצעות, המשרד יכריז על ספק זוכה.
- הערכת המשרד שהקמת התשתית למנהלת התמיכה תארך כ 4 חודשים.
- כפועל יוצא, תחילת פעילות מנהלת התמיכה צפויה ב 1/3/2018 לכל המוקדם, וזאת המידה ולא תהיינה בקשות הארכה או עיכובים אחרים.

• פירוט היקפי ההתקשרות - השוואת פעילות וביצוע כספי: 2016 למול 2017 (5 חודשים תואמים)

גידול/קיסון		2017		2016		
שי"ח	שיחות	ביצוע כספי (₪)	שיחות	ביצוע כספי (₪)	שיחות	חודש
42%	44%	₪87,076	27,631	₪61,208	19,159	1
-15%	-14%	₪47,133	15,399	₪55,440	17,805	2
11%	17%	₪75,368	24,359	₪67,659	20,889	3
-30%	-26%	₪42,358	13,920	₪60,715	18,925	4
55%	61%	₪94,800	30,548	₪61,051	19,018	5
...	...	...	...	...	...	6
<b>13%</b>	<b>17%</b>	<b>346,735</b>	<b>111,857</b>	<b>306,074</b>	<b>95,796</b>	<b>סה"כ</b>

• הערכה להיקף פעילות שנה"ל תשע"ח (1/9/2017-31/8/2018)

- היקף הגידול לפעילות מוקד הסיסמאות בין השנים הינו בטווח של 12-15% אחוז (כמות פניות וביצוע כספי). יש צפי לגידול בשיחות כתוצאה משירות חדש שניתן לסטודנטים ומהרחבת היצע השירותים לעובדי הוראה, פרחי הוראה ואחרים במסגרת הרחבת השירותים שהמשרד שוקד בה.
- 85% מהשיחות במוקד מתייחסות לנושא סיוע בהנפקת ואיחזור סיסמא.
- המשרד פועל להקטנת ההישענות על המוקד וביולי 2016 אפשר איחזור סיסמא באמצעות מסרון. הדבר גרם להתמתנות מסוימת בגידול השנתי בין 2017 למול 2016, אך עדיין צפוי היקף גידול בשימוש המיוחס לגידול מתמיד באוכלוסיות שנתמכות ע"י המוקד.
- הערכות להיקף פעילות ותקציב:

שנה	שיחות	תקציב	גידול תקציבי	הערות
תשע"ז	267,981	₪ 894,836		ביצוע בפועל
תשע"ח	302,819	₪ 992,035	11% גידול	הערכה חלקית ע"פ ביצוע של 9 חודשים
תשע"ח	363,383	₪1,168,568	17% גידול	הערכה

• תקציב נדרש לשנה"ל תשע"ח: 1,168,568₪

**רשימת דיונים והחלטות קודמות בנושא הנדון**

#	מועד	פורום החלטה (זיהוי פרוטוקול)	תמצית החלטה
1	11/6/2017	ועדת רכישות	ממליצים לאשר את הארכת והרחבת ההתקשרות עם חברת טלדור לצורך הפעלת מוקד תמיכה לנשות משימים בשירותים הניתנים ע"י משרד החינוך האישור יועבר להמלצת הממונה על התקשוב הממשלתי האישור כפוף לאישור וועדת הפטור באוצר בהתאם לסעיף 3(ב)(3)

**פירוט הבקשה (תכולה, לו"ז ותקציב)**

#	נושא	מתאריך	עד תאריך	כמות	מקבל התשלום	סכום כולל מע"מ
1	התקשרות	1/9/2017	31/8/2018	טלדור	1,168,568 ש"ח	
	<b>סך הכל</b>					<b>1,168,568 ש"ח</b>

- כל הסכומים מבוססים על ערך מע"מ של 17%.

**השלכות הבקשה על תהליכים אחרים**

- התקציב הנוכחי של מוקד הסיסמאות צפוי להסתיים בספטמבר 2017.

**הבהרות המשרד לשאלות רשות התקשוב**

- **אנא הסבירו את נושא התביעה ומה היו התוצאות והמסקנות?**
  - בתאריך 7.7.2014 פורסם מכרז מרכזי מממ 13-2014 לאספקת ציוד ושרותי טלפוניה קווית למשרדי הממשלה (שירלי).
  - בחודש דצמבר 2015, חברת בינת מחשבים בע"מ הוכרזה כזוכה. בזק בינלאומי עתרה כנגד מינהל הרכש. לאחר מספר שבועות, בתאריך 4.6.2017 בית המשפט העליון קיבל החלטה על הסרת צו הביניים והכרזה על חברת בינת מחשבים בע"מ כזוכה.
  - לאור זאת, מכרז 94/3.2017 נדרש לעבור התאמות מתחייבות תוך הסרת הסעיפים הדורשים אספקת מרכיבי מרכזיה וסעיפים אחרים שהגדירו את זכות המשרד להחליף את מרכזיית הספק הזוכה המכרז הנ"ל במרכזיית ספק הזוכה במכרז "שירלי" וכד'.
- **איך חושב התקציב שצויין לעיל?**
  - המספר המוערך להגדלה תקציבית הינו 1,168,568 ₪. התחשיב עבור תשלום המוקד מתבצע בשני שלבים:
    1. תחשיב בהתאם מחיר שיחה X כמות פניות (ע"פ סוג שיחה)
    2. שיקול ברוטו/קנס בהתאם לעמידה/אי עמידה ביעדי טיב שרות.
  - דוגמא לפרוט אופן התמחור (נתונים של חודש מרץ, 2017-03)

סוג פניה	שיחות נכנסות	מחיר
סמאות תלמידים		₪3.40
מידע תלמידים		₪3.40
סמאות מורים	19,646	₪3.40
מידע מורים	23	₪3.40
סמאות יש"פ		₪3.40

סוג פניה	שיחות נכנסות	מחיר
הדרכה	547	₪3.00
טכניות	3	₪1.00
ניווט והתמצאות	20	₪1.00
הפניה	4554	₪2.00
<b>סה"כ</b>	<b>24,793</b>	<b>₪77,646.60</b>

○ דוגמה לאופן חישוב התמורה (לטובת קוצר המענה לא הובאו נוסחאות לתחשיב טיב שרות, רכיבים :  
(F, E, D, C, B, A)


סה"כ לתשלום	שיחות יוצאות F ודוא"ל ביעד	שיחות שלא הגיעו E למרכזיה	מהירות טיפול בפניה D	אחוז שיחות ננטשות C	אחוז פניות חוזרות B	פניות שטופלו שיחות נכנסות A סגורות	
₪70,055.3		0.0%	82.6%	17.5%	3.8%	24,793	
		0.0%	0%	0.0%	0%	90%	אחוז תמורה
		0%	0%	0%	0%	24,793	סה"כ פניות שטופלו
	51	0	0	0	0	22,314	סה"כ פניות
	₪173	₪0	₪0	₪0	₪0	₪69,882	סה"כ תשלום

#### חוות דעת ראש רשות התקשוב הממשלתי

לאור האמור לעיל, ממליץ :

- לאשר את הארכת ההתקשרות עם חברת טלדור כמפורט בבקשה.

בברכה,

  
 יאיר פראנק  
 ראש רשות התקשוב הממשלתי

העתק :

נציגי המשרד