

מדינת ישראל

משרד האוצר - החשב הכללי

תאריך : ב' בניסן התשע"ח
18 במרץ 2018
סימוכין : 264133

סיכום ישיבת ועדת פטור ממכרז מיום 18/3/2018

משתתפים :

מר יובל רוז, סגן בכיר לחשב הכללי, יו"ר הוועדה
רו"ח יוסי איצקוביץ, סגן בכיר לחשב הכללי, חבר ועדה
עו"ד ינון גוטגליק, הלשכה המשפטית, יועץ משפטי

הנושא : משרד ראש הממשלה - רשות התקשוב הממשלתי

החלטת ועדת המכרזים מיום 18/12/17
נתקבל בוועדת הפטור ביום 24/12/17
השלמות מיום 7/3/18

בקשה מס' : 609467

בקשה לאישור החלטת ועדת המכרזים להארכת ההתקשרות עם חברת סנסקום – ייעוץ וליווי פרויקטים בע"מ, לצורך שירותי ייעוץ בתחום שירותי הלקוחות והפעלת מערכי שירותי עבור היח' לשיפור השירות, לתקופה שמיום 01/05/18 ועד ליום 31/12/18, או עד לבחירת ספק זוכה במכרז החדש, המוקדם מביניהם, על פי תקנה 3(ב)(4) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג – 1993 (להלן – תקנות חובת המכרזים).

היקף ההתקשרות המבוקש/המאושר :

500,000 ₪ כולל מע"מ

החלטת הוועדה : ממליצים בפני החשב הכללי על מתן פטור מחובת מכרז להתקשרות עם חברת סנסקום – ייעוץ וליווי פרויקטים בע"מ, על פי תקנה 3(ב)(4) לתקנות חובת המכרזים, לתקופה שמיום 01/05/18 ועד ליום 31/12/18, או עד לבחירת ספק זוכה במכרז החדש, המוקדם מביניהם.

הערות ונימוקים :

- במהלך שנת 2011, ערכה היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור במשרד רוה"מ, מכרז פומבי מס' 27/11 למתן שירותי ייעוץ בתחום שירותי הלקוחות והפעלת מערכי שירות. ביום 11/11/2012, אישרה ועדת המכרזים של משרד רוה"מ את זכיית חברת סנסקום - ייעוץ וניהול פרויקטים בע"מ בהליך האמור. תקופת ההתקשרות אושרה לשנה מיום 1/1/2013 ועד ליום 31/12/2013 בסכום של 1,925,000 ₪ לשנה כולל מע"מ. בנוסף, מומשו שתי האופציות שנכללו במסגרת ההסכם עד ליום 31/12/2015.
- החברה מסייעת ליחידה המקצועית בשלושה תהליכי ליבה שהיא מפעילה :
 - סיוע בהקמת המוקד המענה הממשלתי המרכזי : מוקד המענה הממשלתי המרכזי הוא פרויקט שהוחלט ליישמו במסגרת החלטת ממשלה 2097. המוקד הינו טלפוני ומטרתו להנגיש את שירותי הממשלה לאזרח על ידי מתן מענה לשאלות כלליות על שירותי הממשלה. המוקד יפעל בשפות שונות, והוא צפוי לשרת בעיקר אוכלוסיית שאינן בעלות אוריינטציה טכנולוגית. המוקד צפוי להיפתח ביוני 2018 ולהימצא בתקופת הניכוח והתייצבות עד דצמבר 2018. תפקיד החברה : סנסקום מלווה את המשרד באפיון מערכת ניהול הידע ובאופן הפעלת המוקד.
 - סיוע בקביעה ובהטעמה של סטנדרטים בשירות הממשלתי : בהחלטת ממשלה מס' 2097, הוטל על המשרד לרכז ועדה בין-משרדית שתקבע סטנדרטים אחידים ומחייבים למתן שירות בכלל גופי הממשלה ויחידות הסמך. הוועדה התכנסה וכתבה דו"ח מסכם המציין 50 סטנדרטים בשירות. תפקיד החברה : החברה מסייעת בביצוע עבודות מחקר ותיקוף הסטנדרטים לנותני השירות השונים.
- פעילויות הדרכה והטמעה המשרד מפעיל מערך הכשרה נרחב שתפקידו להכשיר את כלל מנהלי ונותני השירות בממשלה להעניק שירות התואם לתפיסה השירות שאימצה הממשלה כאשר הלקוח במרכז. המשרד מפעיל שלושה קורסים פרונטליים מקצועיים : הכשרת מנהלי מוקדי שירות בממשלה, הכשרה למנהלי פניות ותלונות ציבור ומובילי שירות. בנוסף, מפעילה היחידה ארבעה פורומים מקצועיים המתכנסים אחת לרבעון. במקביל, היחידה פועלת לפיתוח כלי הדרכה דיגיטליים – לומדות, מדריכים מקוונים ועוד.
- תפקיד החברה : באמצעות הידע הנרחב שלה בתחומים אלו, סנסקום מסייעת באופן שוטף בפיתוח התכנים לכלל פעילויות ההדרכה שמפעילה היחידה, וגם אף מעבירה את חלקם. בתאריך 3/11/2015 אישרה ועדת המכרזים לפי תקנה 3(ב)(4) לתח"מ את הארכת ההתקשרות עם החברה לשנת 2016 לניצול יתרות תקציביות בסך של כ- 770,000 ₪ כולל מע"מ.
- בתאריך 13/9/2016 אישרה ועדת הפטור המשרדית בתאריך התקשרות המשך ללא עלות נוספת עד ליום 31.12.2017.

- המשך

5. ועדת הפטור המרכזית, בהחלטתה מיום 5.3.17 אישרה הרחבת והארכת התקשרות החברה עד ליום 31.4.18 על מנת שבתקופה זו ייבחר זוכה במכרז.
6. היחידה המקצועית במשרד מציינת כי הפרויקטים אותם מלווה החברה נמצאים בהליכי מכרז מתקדמים. עם זאת, בשלבי אישור כתיבת המכרז למתן שירותי ייעוץ בתחום שירות הלקוחות והפעלת מערכי שירות (להלן – המכרז החדש), עלה הצורך להרחיב אותו מעבר למתוכנן כך ששירותי ההדרכה שישפק יתנו מענה לכל פעילות ההדרכה שמקיימת רשות התקשוב על כל יחידותיה.
7. המכרז פורסם ביום 26/2/2018 (מצורפת אסמכתא מאתר מנהל הרכש), כאשר המועד האחרון להגשת הצעות נקבע ליום 9/4/2018.
8. המשרד מציין כי מתוקף ליווי חברת סנסקום את פעילות היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור, החברה מכירה את פעילות ההדרכה שמעבירה היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור ואת פעילות היחידה בנושא הקמת מוקד המענה הממשלתי המרכזי. כמו כן, היכרות החברה עם הפרויקטים הללו היא משמעותית לביצועם בצורה נאותה.
9. המשך ההתקשרות הינו בתנאים זהים להתקשרות הראשונה.
10. מר יאיר פרנק, בחוות דעתו מיום 18/12/2017, ממליץ לאשר את ההתקשרות.
11. גב' תמר קליין, מנהלת תחום בכירה מחשוב ומערכות מידע, בחוות דעתה מיום 7 בינואר 2018, ממליצה לאשר את ההתקשרות.
12. מר רותם ברמלי, חטיבת בטחון ומנהל, בחוות דעתו מיום 8 במרץ 2018, ממליץ לאשר את ההתקשרות.

עו"ד ינון גוטגליק

רו"ח יוסי
איצקוביץ

מר יובל רז

אישור החשב הכללי:

אני מאשר את התקשרות המשך בפטור מחובת מכרז, לפי תקנה 3(4)(ב)(3) לתקנות חובת המכרזים, וזאת בכפוף לאמור לעיל בהחלטת ועדת הפטור.

מר רוני חזקיהו

תאריך