

# מדינת ישראל

משרד האוצר - החשב הכללי

תאריך : ח' בטבת התשע"ט  
16/12/18  
סימוכין : 285620

## סיכום ישיבת ועדת פטור ממכרז מיום 16/12/2018

### משתתפים :

מר יובל רוז, סגן בכיר לחשב הכללי, יו"ר הוועדה  
מר גל אמיר, מנהל מינהל הרכש הממשלתי, חבר וועדה  
עו"ד ינון גוטגליק, הלשכה המשפטית חבר וועדה, יועץ משפטי

### הנושא : רשות מקרקעי ישראל

החלטת ועדת המכרזים מיום 16/09/18  
נתקבל בוועדת הפטור ביום 29/10/18

בקשה מס' : 623366

בקשה לאישור החלטת ועדת המכרזים להתקשרות עם חברת טלאול, לצורך הפעלת המוקד הטלפוני של רמ"י, לתקופה שמיום 01/01/19 ועד ליום 31/08/21, על פי תקנה 3(4)(ב) לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג – 1993 (להלן – תקנות חובת המכרזים).

### היקף ההתקשרות המבוקש/המאושר :

22,400,000 ₪ כולל מע"מ

החלטת הוועדה : ממליצים בפני החשב הכללי על מתן פטור מחובת מכרז להתקשרות עם חברת טלאול, על פי תקנה 3(4)(ב) לתקנות חובת המכרזים, לתקופה שמיום 01/01/19 ועד ליום 31/08/21.

### הערות ונימוקים :

1. רשות מקרקעי ישראל (להלן : רמ"י או הרשות) מבקשת להרחיב את ההתקשרות עם חברת טלאול (להלן : טלאול), לצורך הפעלת המוקד הטלפוני של הרשות.

שם החברה	תיאור ומקום העבודה	תחילת התקשרות לגרסא זו	סיום התקשרות לגרסא זו	היקף כספי כולל מע"מ	היקף התקשרות מצטבר כולל מע"מ
טלאול	הפעלת המוקד הטלפוני של רמ"י	01.01.19	31.08.21	22,400,000 ₪	74,161,000 ₪

- החל מסוף שנת 2006 מפעילה טלאול מוקד שירות טלפוני ממוחשב עבור רמ"י, מכוח זכייתה במכרז שפרסמה רמ"י בשנת 2005. המוקד מספק שירותי מענה טלפוני בנושא דמי היוון, דמי חכירה שנתיים, בדיקת מצבי חשבון וכו'. כמו כן, מפנה המוקד פניות שאין באפשרותו לטפל בהן למחוז הרלוונטי ברשות.
- ההתקשרות בין רמ"י לטלאול נמשכה עד לסוף יולי 2013, כאשר בחודש מאי של אותה שנה הוסכם עם ועד העובדים וההסתדרות כי על רמ"י לעבור להפעלת מוקד טלפוני פנים ארגוני בתוך כ-18 חודשים. עד להפעלת מוקד זה, סוכם כי תמשך הפעלת המוקד הטלפוני באמצעות חברה חיצונית. בשלב זה ובעקבות דיונים בתוך רמ"י ובין רמ"י לאגף החשכ"ל, אישרה ועדת הפטור בחשכ"ל את הארכת ההתקשרות בפטור ממכרז עם טלאול עד ליום 01.02.2014.
- בחינת הדרכים להקמת ותפעול מוקד אינטרני הראתה כי מדובר בהליך מורכב וממושך אשר כתוצאה מכך, אישרה ועדת הפטור את המשך ההתקשרות בפטור ממכרז עם חברת טלאול עד ליום 28.02.15.
- במהלך תקופה זו, נעשתה בחינה מעמיקה ברמ"י בעניין אופן ההקמה והניהול של המוקד הטלפוני הפנים ארגוני, בעקבותיה הוחלט כי יש לצאת למכרז מתכלה לניהול המוקד הפנים ארגוני. בעקבות עיכוב בקבלת אישור לתקני הסטודנטים הנחוצים לצורך הקמת מוקד פנימי, אושרו בוועדת הפטור הארכות התקשרות עם החברה עד ליום 31.07.16.
- ב- 27.06.16 אישרה ועדת הפטור אורכה עד ליום ה-30.04.17. לאחר שנבחנו החלופות, הוחלט על ידי הרשות לצאת במכרז חדש להפעלת המוקד במיקור חוץ מלא, בדומה לאופן הפעלתו כיום. כתיבת המכרז הושלמה

## - המשך

- אך זה לא פורסם. ביום 04.06.17 הוגשה על ידי הסתדרות העובדים הכללית בקשה למתן צו מניעה, בין היתר, כנגד פרסום המכרז.
6. במסגרת הסכמות בין הצדדים ועל מנת לייתר את הצורך בצו מניעה, הסכימו הצדדים כי עד למתן החלטה אחרת, הרשות לא תפרסם מכרז להקמת מוקד טלפוני המופעל על ידי חברה חיצונית במיקור חוץ. כתוצאה מכך אישרה ועדת הפטור הארכות התקשרות עם החברה עד ליום 31.06.18.
7. ביום 01.05.18 קיבל בית הדין האזורי לעבודה את דרישת הוועד, ובאופן מידי החלה ההערכות הנדרשת להתאמת הפעלת המוקד במתווה אינטרני. במקביל התנהל מו"מ בין ההנהלה לנציגי העובדים. במסגרת המו"מ הוחלט כי תינתן בשלב זה אורכה להפעלת המוקד על ידי החברה במספר חודשים נוספים עד לגמר ההיערכות הנדרשת. כתוצאה מכך אישרה ועדת הפטור בחשכ"ל את הארכת ההתקשרות עד ליום 31.12.18.
8. בהתאם למו"מ שהתנהל בין יו"ר ההסתדרות לבין מנהל רמ"י בחודש אוגוסט 2018, הוחלט על המשך פעילות המוקד הטלפוני ע"י טלאול ל-3 שנים נוספות במתכונתו הנוכחית במהלכם יושלם המו"מ. ההסכמה הובאה לידיעת ביהמ"ש.
9. לטענת המשרד מדובר בבקשה אחרונה להרחבה, שכן בהתאם להתקדמות המו"מ, בתום התקופה המבוקשת יופעלו אחת משתי חלופות: בחירת ספק להפעלת המוקד במכרז פומבי, לחילופין, הפעלת מוקד טלפוני פנימי.
10. יש לציין כי אי המשך מתן השירות, יביא לפגיעה קשה ומיותרת, הן באיכות השירות הניתן לציבור הרחב והן בעבודתם השוטפת של עובדי הרשות, משום שהיקף הלקוחות יאלץ להגיע פיזית ו/או טלפונית למרחבי הרשות לקבלת שירות שאינו ניתן עוד במוקד הטלפוני. בהיקפים אלו מרחבי רמ"י יאלצו להוות חליף למוקד הטלפוני על חשבון פעולות הליבה העסקית.
11. המשך ההתקשרות הינו בתנאים זהים להתקשרות הראשונה.
12. מר ויקטור וייס, סגן בכיר לחשב הכללי, בחוות דעתו מיום 10 בדצמבר 2018, ממליץ לאשר את ההתקשרות.

עו"ד ינון גוטגליק

מר גל אמיר

מר יובל רוז

### **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