

אגף רכש, נכסים ולוגיסטיקה
Acquisitions and Logistics Department

מספר וועדה ענ"א 47

אל

חברי ועדת המכרזים

הנדון: אישור ועדת המכרזים

מצורף בזה אישור ועדת המכרזים בנושא התקשרות נוספת עם חברת איי. טי. סולושיינס 1 בע"מ לאספקת שירותי ייעוץ CRM – ניהול לקוחות ופניות ציבור וסיווג היועץ להתקשרות לפי תשומות הנושא נדון בוועדה בתאריך 14.7.2020 והטיפול של ועדת המכרזים, לרבות חתימת כל חברי הוועדה, הסתיים ב- 14.7.2020



בברכה,

אמנון ניסן
מנהל אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה



מדינת ישראל
State of Israel




הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה
Central Bureau of Statistics
دائرة الإحصاء المركزية

אגף רכש, נכסים ולוגיסטיקה
Acquisitions and Logistics Department

פרוטוקול אישור התקשרות המשך לפי תקנה 3 (4)

טופס:

ועדות מכרזים ועבודתן	פרק משני:	משרד האוצר אגף החשב הכללי תכ"ם – התקשרויות ורכישות 
ועדות משרדיות	תת פרק:	
7.2.1.1	הוראה מקשרת:	
7.2.1.1.14.ט	מספר טופס:	
תת מהדורה: 01	מהדורה: 01	

משרד/יחידה	יחידה מזמינה
הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה	אגף בכיר עבודת שדה מפקד
שם ועדת מכרזים	פרוטוקול מס'
ועדת מכרזים ענ"א	תאריך

חברי ועדה נוכחים

שם פרטי ושם משפחה	תפקיד בוועדה	שם פרטי ושם משפחה	תפקיד בוועדה
סיגלית סוסנה	יושב ראש	חבר	חבר
גרמן קונסטנטינובסקי	חבר	חבר	חבר
מיכל חורין/ עפרה שוחטמן	חבר	חבר	חבר
שחר כ"ץ/יצחק גולדשטיין	חבר	אריאל קדושי	מרכז

חברי ועדה שנעדרו

שם פרטי ושם משפחה	תפקיד בוועדה	שם פרטי ושם משפחה	תפקיד בוועדה

רשם	אריאל קדושי
------------	-------------

פרטי ההתקשרות המבוקשת

נושא ההתקשרות	התקשרות נוספת עם חברת איי.טי. סולושיינס 1 בע"מ לאספקת שירותי ייעוץ CRM – ניהול לקוחות ופניות ציבור וסיווג היועץ להתקשרות לפי תשומות		
תאריך תחילת התקשרות	תאריך סיום התקשרות	שווי ההתקשרות	מס' פנייה במנו"ף*
6.7.2020	31.12.2022	כ- 19,730 ₪ כולל מע"מ	
שם הספק		מספר הספק	(פ.ח/צ.ע.מ/מספר עמותה)
חברת איי.טי. סולושיינס 1 בע"מ		513864066	

*שדה זה ימולא לאחר פרסום במערכת (מנו"ף)

סוג ההתקשרות

רכש מכר

טובין שירותים ביצוע עבודה מקרקעין

עמוד 1 מתוך 7

שם המאשר: אבי מישראל
תפקיד: מנהל מינהל הרכש הממשלתי

בתוקף מיום: 18.12.2013

טלפון: 972-2-6592261 | פקס: 972-2-6592292 | דוא"ל: info@cbs.gov.il | www.cbs.gov.il



רח' כנפי נשרים 66 פינת רח' בקי | ת.ד. 34525 | גבעת שאול | ירושלים 9546456
66 Kanfey Nesharim | Corner Bachi St., POB 34525 | Giv'at Shaul, Jerusalem 9546456 | Israel

פרק משני:	ועדות מכרזים ועבודות
תת פרק:	ועדות משרדיות
הוראה מקשרת:	7.2.1.1
מספר טופס:	7.2.1.1.14.ט
מהדורה:	01 תת מהדורה: 01

משרד האוצר
אגף החשב הכללי
תכ"ם – התקשרויות ורכישות



תיאור מהות ההתקשרות (רקע ופירוט של הטובין/השירות/העבודה/מקרקעין)

יש לציין האם מדובר בהארכה או בהרחבה של ההתקשרות

הלמ"ס התקשרה עם חברת איי. טי. סולושיינס 1 בע"מ לאחר ביצוע תהליך התקשרות מקוצר לפי תקנה 3 (1) וקבלת 6 הצעות מחיר לאספקת שירותי ייעוץ CRM למפקד. (מס' הזמנה בתוקף 4501809110 – נבחרה ההצעה אשר קיבלה את הציון המשוקלל הגבוה ביותר).

מר ניצן הכהן, ראש אגף (בכיר) עבודת השרה מפקד, מציין במכתבו מ-22.6.2020 כי ההתקשרות נכתבה עבור קבלת 2 התפוקות:

- א. מיפוי, אפיון והגדרת צרכים ותהליכים לניהול לקוחות ופניות הציבור.
- ב. הכנת נספח מקצועי עם דרישות לספק בהליך תחרותי לבחירת ספק לביצוע שירות לניהול והפעלה של מרכז שירות רב ערוצי במיקור חוץ.

בהצעת המחיר התבקשה גם עלות לתשומות במידה ויידרש. היות והוחלט להוציא את הפקידה בשטח למיקור חוץ, נדרשים שינויים ותוספות ונדרש לתקן את הנספח ולהתאימו לתהליכים החדשים ועל כן יש להרחיב את ההתקשרות המקורית בהתאם למחיר הכולל שביקש הספק לעבודתו, שתכלול:

1. פגישות לצורך דיון בשינוי תכולת המכרז (קהל היעד של המוקד, מקרים ותגובות וכד').
2. עדכון מסמך המכרז בעקבות השינויים – עדכון גרסאות ומסמכים.
3. כתיבה מחדש/התאמה של חלק מהתהליכים לאור השינוי (תרשימי עבודה) עלות התוספת היא 7,000 ₪ ללא מע"מ.

בנוסף לכך והיות והנספח מיועד למכרז שטרם החלה עבודת תת הועדה לגביו וייתכן צורך להתייעצויות נוספות מהגורם המקצועי, אנו מבקשים גם להזמין בנק של כ-40 שעות ייעוץ לשימוש לפי הצורך ובתשלום לפי ביצוע בפועל בלבד.

בנוסף נדרש לסווג את היועצת המוצעת להתקשרות בהתאם להוראת השעה 13.9.0.2 – התקשרות עם נותני שירותים חיצוניים, על פי המסמכים אודות השכלתם וניסיונם של היועצים.


יועץ 2 – סעיף 3.2

<p>ליאת קינן עונה על חלופה 1 כדקלמן:</p> <p>1. תואר ראשון במנהל עסקים ושיווק (B.SC) ותואר שני בייעוץ ארגוני (MBA). תפקידי ניהול בכירים בתחום השיווק, שירות ומכירות. יכולת מוכחת בהקמה, ניהול והשבחה של מערכי שירות ומכירה לצד ניהול פרויקטים מורכבים ומערכות מידע תומכות - CRM.</p> <p>בעלת ניסיון מעל 20 שנים</p>	<p>יועץ העונה על אחת משתי החלופות הבאות:</p> <p>1. יועץ העונה על שני התנאים הבאים, במצטבר:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. בעל תואר מהנדס או בעל תואר שני או שלישי; 2. בעל ניסיון מקצועי מעל 7 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ. <p>או</p> <p>2. יועץ העונה על שני התנאים הבאים, במצטבר:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. בעל תואר אקדמי ראשון; 2. בעל ניסיון מקצועי מעל 10 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ.
---	--


סכום כל התקשרויות המשך (לא כולל עלות ההתקשרות הראשונה) הוא כ-19,730 ₪ כולל מע"מ, סכום ההתקשרות הראשונה הוא כ-49,140 ₪ כולל מע"מ. בחירת הספק נעשתה לאחר ביצוע תהליך התקשרות מקוצר לפי תקנה 3 (1) וקבלת 6 הצעות מחיר. ההתקשרות הקודמת האחרונה היתה בהיקף של כ-49,140 ₪, כולל מע"מ.

פרוטוקול אישור התקשרות המשך לפי תקנה 3 (4)

טופס:

פרק משני:	ועדות מכרזים ועבודתן	משרד האוצר אגף החשב הכללי תכ"ם – התקשרויות ורכישות 
תת פרק:	ועדות משרדיות	
הוראה מקשרת:	7.2.1.1	
מספר טופס:	7.2.1.1.14.ט	
מהדורה:	01 תת מהדורה: 01	

מכרז מרכזי / הסכם מחירים מירביים בתוקף		
שדה זה ימולא במקרה שבו קיים בנושא זה מכרז מרכזי של החשב הכללי או גורם ממשלתי מוסמך אחר, או הסכם מחירים מירביים		
פרטי המכרז/ההסכם	מספר המכרז/הסכם:	שם הספק:
אם מדובר במכרז, האם התקבל אישור ועדת הפטור העליונה להתקשרות שלא באמצעות מכרז זה <input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא		
נימוקים		
יש להתייחס לסוגיות הבאות:		
<ul style="list-style-type: none"> • מדוע נבחר שלא לבצע התקשרות באמצעות המכרז המרכזי הקיים • אם מדובר בהסכם מחירים מירביים, האם תנאי ההתקשרות המבוקשת זהים או מיטיבים לתנאי ההסכם. במקרה שלא, יש לנמק 		


ועדות מכרזים ועבודתן	פרק משני:	משרד האוצר אגף החשב הכללי תכ"ם – התקשרויות ורכישות החשב הכללי	
ועדות משרדיות	תת פרק:		
7.2.1.1	הוראה מקשרת:		
7.2.1.1.14.ט	מספר טופס:		
תת מהדורה: 01	מהדורה:		

החלטת ועדת המכרזים

סיווג ההתקשרות

הדיון בחלק זה יתבסס על טופס "בקשה לאישור וסיווג התקשרות", מס' 7.2.2.1.ט, אשר ימולא על ידי היחידה המזמינה טרם הדיון. החלטת הוועדה תתבסס בין היתר על פירוט התקשרויות קודמות, כפי שפורטו על גבי הטופס האמור.

V הוועדה מחליטה לאשר את סיווג ההתקשרות לפי תקנה 3(4)		V מותנה בקיום 2 התנאים הבאים: יש לאשר את קיום התנאים באמצעות סימון ✓ בקובייה המתאימה					
V אישור הסיווג ניתן בנוספות שבהן השמירה על האחידות נדרשת מטעמי חסכון ויעילות V תנאי ההתקשרות עונים על אחד מהבאים: V תנאים זהים לתנאי ההתקשרות הראשונה <input type="checkbox"/> תנאים מיטיבים עם המשרד							
סיווג תקנת המשנה:							
V הוועדה מחליטה לסווג את ההתקשרות לפי תקנה 3(4)(ב)(1)		V מותנה בקיום 2 התנאים הבאים: יש לאשר את קיום התנאים באמצעות סימון ✓ בקובייה המתאימה					
<table border="1"> <tr> <td> <input type="checkbox"/> ההתקשרות נעשית בסמוך לאחר לתקופת ההתקשרות הראשונה </td> <td>או</td> <td> <input checked="" type="checkbox"/> ההתקשרות נעשית במהלך תקופת ההתקשרות הראשונה </td> </tr> <tr> <td> <input checked="" type="checkbox"/> שוויין המצטבר של כל התקשרויות המשך שנעשו לאותה התקשרות ראשונה לרבות התקשרות המשך הנוכחית אינו עולה על 50,000 ₪ ואם ההתקשרות הראשונה נעשתה בעקבות מכרז או בעקבות פנייה תחרותית לקבלת הצעות, שוויין המצטבר של כל התקשרויות המשך כאמור אינו עולה על 150,000 ₪ </td> <td>או</td> <td> <input type="checkbox"/> ההתקשרות נעשית ללא עלות נוספת </td> </tr> </table>			<input type="checkbox"/> ההתקשרות נעשית בסמוך לאחר לתקופת ההתקשרות הראשונה	או	<input checked="" type="checkbox"/> ההתקשרות נעשית במהלך תקופת ההתקשרות הראשונה	<input checked="" type="checkbox"/> שוויין המצטבר של כל התקשרויות המשך שנעשו לאותה התקשרות ראשונה לרבות התקשרות המשך הנוכחית אינו עולה על 50,000 ₪ ואם ההתקשרות הראשונה נעשתה בעקבות מכרז או בעקבות פנייה תחרותית לקבלת הצעות, שוויין המצטבר של כל התקשרויות המשך כאמור אינו עולה על 150,000 ₪	או
<input type="checkbox"/> ההתקשרות נעשית בסמוך לאחר לתקופת ההתקשרות הראשונה	או	<input checked="" type="checkbox"/> ההתקשרות נעשית במהלך תקופת ההתקשרות הראשונה					
<input checked="" type="checkbox"/> שוויין המצטבר של כל התקשרויות המשך שנעשו לאותה התקשרות ראשונה לרבות התקשרות המשך הנוכחית אינו עולה על 50,000 ₪ ואם ההתקשרות הראשונה נעשתה בעקבות מכרז או בעקבות פנייה תחרותית לקבלת הצעות, שוויין המצטבר של כל התקשרויות המשך כאמור אינו עולה על 150,000 ₪	או	<input type="checkbox"/> ההתקשרות נעשית ללא עלות נוספת					
התקשרות בסמכות ועדת המכרזים							

ועדות מכרזים ועבודתן	פרק משני:	משרד האוצר אגף החשב הכללי תכ"ם – התקשרויות ורכישות החשב הכללי	
ועדות משרדיות	תת פרק:		
7.2.1.1	הוראה מקשרת:		
7.2.1.1.14.ט	מספר טופס:		
תת מהדורה: 01	מהדורה:		

אישור פרטי ההתקשרות

הוועדה מחליטה לאשר את פרטי ההתקשרות באופן מלא, לפי בקשת היחידה.

הוועדה מחליטה לאשר את פרטי ההתקשרות בשונה מבקשת היחידה, כמפורט להלן:

שוי הרחבת ההתקשרות (בש"ח כולל מע"מ)	תאריך סיום התקשרות	תאריך תחילת התקשרות

פרסום החלטה על התקשרות בפטור

האם קיימת מניעה לפרסום החלטה על התקשרות בפטור ממכרז באתר האינטרנט הממשלתי? (לפי תקנה ג1

לתח"ם)

לא

כן (יש לפרט את הסיבה)

מטעמים של ביטחון המדינה.

מטעמי יחסי החוץ של המדינה.

מטעמי קשרי מסחר בין לאומיים.

מטעמי קשרי ביטחון הציבור.

מטעמי סוד מסחרי מקצועי.

דיון ונימוקים

נא להתייחס בין היתר לסעיפים הבאים:

- הנימוקים להתקשרות בפטור – יש לציין מדוע אין זה מוצדק לערוך מכרז פומבי רגיל, מכרז פומבי מוגבל, מכרז סגור או פנייה תחרותית לקבלת הצעות.
- תנאים או הסתייגויות לעניין פרטי ההתקשרות.
- נימוקים לאי פרסום/פרסום חלקי של ההתקשרות.

בהמשך למכתבו של מר ניצן הכהן מ-22.6.2020, קיים צורך להרחיב את ההתקשרות עם איי. טי. סולושינס 1 בע"מ. זאת, כיון שהוחלט להוציא את הפקידה בשטח למיקור חוץ. לכן נדרשים שינויים ותוספות בתפוקה השנייה המפורטת במכתבו. על כן יש להרחיב את ההתקשרות לקבלת תפוקה המרחיבה את התפוקה השנייה ולשם רכישת בנק של כ-40 שעות ייעוץ לשימוש לפי הצורך ובתשלום לפי ביצוע בפועל בלבד (הכל, כמפורט בהצעת המחיר מצ"ב). בנוסף, יש לסווג את היועצת המוצעת להתקשרות בהתאם להוראת השעה 13.9.0.2, למתן שירותים לפי תשומות.

ועדות מכרזים ועבודתן	פרק משני:	משרד האוצר אגף החשב הכללי תכ"ם – התקשרויות ורכישות 
ועדות משרדיות	תת פרק:	
7.2.1.1	הוראה מקשרת:	
7.2.1.1.14.ט	מספר טופס:	
תת מהדורה: 01	מהדורה:	

החלטה

א. בהסתמך על המסמכים שהוגשו וההסברים של מר הכהן במכתבו, מאשרת הוועדה את סוג היועצת כיועץ 2 בהתאם למפורט בתיאור מהות ההתקשרות לביצוע התשומות הנדרשות, לפי הצורך.

ב. התעריף יהיה על פי הוראות החשכ"ל 13.9.0.2 ו-13.9.0.2.1. על תעריף זה תינתן ההנחה של הספק, כפי שצוינה בהצעת המחיר – 15% הנחה.

ג. הוועדה מאשרת את התקשרות המשך עם חברת איי.טי. סולושיינס 1 בע"מ, לאספקת שירותי ייעוץ CRM – ניהול לקוחות ופניות ציבור מ-6.7.2020 עד 31.12.2022:

1. הרחבה ותוספת לתפוקה השנייה:

א. פגישות לצורך דיון בשינוי תכולת המכרז (קהל היעד של המוקד, מקרים ותגובות וכד').

ב. עדכון מסמך המכרז בעקבות השינויים – עדכון גרסאות ומסמכים.

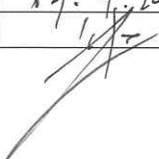
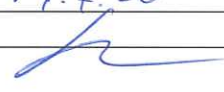
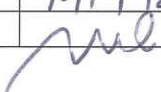
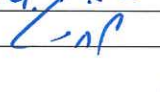
ג. כתיבה מחדש/התאמה של חלק מהתהליכים לאור השינוי (תרשימי עבודה) עלות התוספת היא 7,000 ₪ ללא מע"מ.

2. רכישת בנק של כ-40 שעות ייעוץ לשימוש לפי הצורך ובתשלום לפי ביצוע בפועל בלבד.

ד. הוועדה מסווגת את ההתקשרות כהתקשרות בהתאם לתקנה 3 (4) (ב) (1) לתקנות חובת המכרזים. זאת התקשרות המשך הראשונה עם החברה (סה"כ היקף התקשרות המשך כ-19,730 ₪, כולל מע"מ 17%).

העלות הכוללת של התקשרות המשך עם חברת איי.טי. סולושיינס 1 בע"מ, היא כ-16,860 ₪ (7,000 ₪ (תפוקה) + 290 ₪ לשעה -15% הנחה (246.5 ₪ X 40 שעות), על סמך הצעת המחיר של החברה). העלות, כולל מע"מ 17% היא כ-19,730 ₪.

חתימת חברי הוועדה

שם	יושב ראש	חשב או נציגו	יועץ משפטי	חבר נוסף	חבר נוסף
	סיגלית סוסנה	גרמן קונסטנטינובסקי	מיכל חורין / עפרה שוקטמן	שחר כ"ץ / יצחק גולדשטיין	
תאריך	14.7.2020	14.7.20	14/7/20	14.7.20	
חתימה					

046aak20

201



אגף חשבות ותקציב

קדם הזמנה לקנייה *

אל: יחידת רכש - בנא"מ / בנא"מ מפקד / מערכות מידע / פרסומים ודפוס
 אבקש לרכוש את הטובין לפי הפרוט הר"מ:

שם המוצר/שרות:	סיווג רמת יועצים והרחבת התקשרות בתחום ניהול קשרי לקוחות
כמות:	השלמת /תיקון מסמך ניהול קשרי לקוחות עבור המפקד. עלות: 7,000 ש"ח לא כולל מע"מ. 8,190 ₪ כולל מע"מ. בנק 40 שעות ייעוץ לפי תעריף 2 עם 15% הנחה מוצעת. עלות: 9,860 ₪ לא כולל מע"מ. 11,536 ₪ כולל מע"מ. סה"כ: 16,860 ללא מע"מ. 19,726 כולל מע"מ
שם הספק: (שדה לא חובה)	ליאת קינן it solution
צורך/מטרה/הערות:	הרחבת התקשרות- שרותי ייעוץ בתחום ניהול קשרי לקוחות לחזרה כללית. תיקון נספח מקצועי ובנק שעות ללוי המכרז.
מסמכים מצורפים:	טבלת EXCEL בהתאם לבקשה להצעות והצעות מחיר

פרטי היחידה הרוכשת:

(במידה והפרטים אינם ידועים או ברורים, ניתן לפנות ליחידת תקציב - תמחיר, סלפונים
 נטע - 2236, יואב - 2274, טובה - 2287)

אגף עבודת השדה מפקד	תחום רכש נכסים ולוגיסטיקה - עבודת השדה מפקד
גף	תאריך 28.06.2020

השכר המרכזית לסטטיסטיקה
 תקציב תמחיר סלפונים
 29-06-2020
 מקבל ביום

סכום	שם קוד ההוצאה (בתקציב היחידה)	מס' קוד ההוצאה (בתקציב היחידה)	המוצר/שרות מתוכנן בפעולה	המוצר/שרות מתוכנן בנושא	WBS
	2103	7103	0000	4060	WBS= L-6400
				6300	WBS= L-6400

תקנה תקציבית המתוכננת בתקציב היחידה	04 - 53 - 01 - 23
תקנה תקציבית המתוכננת בתקציב היחידה	04 - 53 - _____
שם המזמין : ליבה קרנצל	חתימה

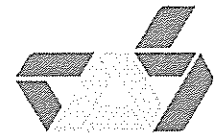
שם מאשר התקציב _____ חתימה _____ תאריך 29.6.20
 שם מבצע ההזמנה במערכת _____ חתימה _____ תאריך _____

תאריך יידוע המזמין על הפקת ההזמנה _____
 מספר ההזמנה במרכבה _____
 * הטופס נועד לצורך הצגת נתוני הרכש המבוקש, כפי שאושרו במסגרת תקציב היחידה המזמינה.

001Mic19



מדינת ישראל
State of Israel



הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה
Central Bureau of Statistics
دائرة الإحصاء المركزية

אגף רכש, נכסים ולוגיסטיקה
Acquisitions and Logistics Department

שם הטופס: בקשה לאישור וסיווג התקשרות

פרק ראשי: התקשרויות ורכישות מספר הוראה: 7.2.2

פרק משני: ועדות מכרזים ועבודתן מספר טופס: ט. 7.2.2.1

טופס זה ימולא על ידי היחידה המזמינה, טרם הפניה אל ועדת המכרזים.

משרד/יחידה	יחידה מזמינה
הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה	אגף בכיר עבודת שדה מפקד
לכבוד: ועדת מכרזים (שם הוועדה)	תאריך הבקשה
רגילה	22.06.2020
שם עורך ההתקשרות	תפקיד
ניצן הכהן	מנהל אגף בכיר

שם ההתקשרות המבוקשת

סיווג רמת יועצים והרחבת התקשרות בתחום ניהול קשרי לקוחות עם הספק IT Solutions

חלק א – אפיון ההתקשרות המבוקשת אפיון הטובין/השירות/העבודה

פירוט של הטובין/השירות/העבודה ומאפיינים עיקריים העשויים להשפיע על ההחלטה ליציאה להליך התקשרות, כגון: מפרט טכני, עמידות טכנולוגית, טובין תחליפיים, מידת תלותו של המוצר בטובין אחרים, ועוד

ההתקשרות הראשונית, אשר בוצעה בהליך מקוצר, נועדה לספק שירותי ייעוץ בתחום ניהול קשרי לקוחות לחזרה הכללית עבור קבלת התפוקות להלן:

- מיפוי, אפיון והגדרת צרכים ותהליכים לניהול לקוחות ופניות הציבור.
- הכנת נספח מקצועי למכרז לבחירת ספק לביצוע שירותי ניהול פניות במיקור חוץ.

היות ולאחר השלמת רוב העבודה הוחלט להוציא את הפקידה בשטח למיקור חוץ נדרש לתקן את הנספח ולהתאימו לתהליכים החדשים ועל כן יש להרחיב את ההתקשרות המקורית בהתאם למחיר הכולל שביקש הספק לעבודתו, שתכלול:

- פגישות לצורך דיון בשינוי תכולת המכרז (קהל היעד של המוקד, מקרים ותגובות וכד').
 - עדכון מסמך המכרז בעקבות השינויים – עדכון גרסאות ומסמכים.
 - כתיבה מחדש/התאמה של חלק מהתהליכים לאור השינוי (תרשימי עבודה)
- עלות התוספת היא 7,000 ₪ ללא מע"מ.

בנוסף לכך והיות והנספח מיועד למכרז שטרם החלה עבודת תת הועדה לגביו וייתכן צורך להתייעצויות נוספות מהגורם המקצועי, אנו מבקשים גם להזמין בנק של 40 שעות לשימוש לפי הצורך ובתשלום לפי ביצוע בפועל בלבד. בבקשת ההצעות המקורית הוצעה הנחה מחשכ"ל לייעוץ שעתי אך נדרש לסווג את היועצת בהתאם להוראת השעה 13.9.0.2 – התקשרות עם נותני שירותים חיצוניים, על פי המסמכים אודות השכלתה וניסיונה.

להלן הנתונים העולים מהמסמכים המוגשים, אל מול דרישות ההוראה:

בתוקף מיום: 18.12.2013 שם המאשר: אבי מישאל תפקיד: מנהל מינהל הרכש הממשלתי
עמוד 1 מתוך 4

שם טופס: בקשה לאישור וסיווג התקשרות

שם ההוראה: 7.2.2

פרק ראשי: התקשרויות ורכישות

מספר טופס: 7.2.2.1.ט

פרק משני: ועדות מכרזים ועבודתן

יועץ 2	
<p>יועץ העונה על אחת משתי החלופות הבאות:</p> <p>1. יועץ העונה על שני התנאים הבאים, במצטבר: 1. בעל תואר מהנדס או בעל תואר שני או שלישי; 2. בעל ניסיון מקצועי מעל 7 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ.</p> <p>או</p> <p>2. יועץ העונה על שני התנאים הבאים, במצטבר: 1. בעל תואר אקדמאי ראשון; 2. בעל ניסיון מקצועי מעל 10 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ.</p>	<p>ליאת קינן עונה על חלופה 1 כדקלמן: 1. תואר ראשון במנהל עסקים ושיווק (B.SC) ותואר שני בייעוץ ארגוני (MBA). 2. בעלת ניסיון מעל 10 שנים בתפקידים רלוונטים לתחום העיסוק</p>
<p>על פי סיווג זה התעריף של היועצת הינו 290 ₪ לשעה ולאחר הנחה שהוצעה (15%) 246.5 ₪ לשעה.</p>	

מאפייני השוק וניתוחו

<p>מאפייני השוק מבחינת גודלו, היקפו הכספי, הספקים הפוטנציאליים הפועלים בו (מספרם, מאפייניהם, נקודות חוזק וחולשה שלהם, אופי השוק בעבר, מצבו בהווה וצפי לעתיד), כללי המשחק והעקרונות שעליהם מבוססת התחרות.</p> <p>יש ספקים רבים. הזוכה נבחר מבקשה שנשלחה ל-6 ספקים.</p>

היקף ההתקשרות (היקף כספי, וכמותי ותקופת ההתקשרות המשוערת)

<p>היקף כספי וכמותי משוער, תקופת התקשרות לרבות זכויות ברירה, (תוך התייחסות לתכנית העבודה השנתית של המשרד)</p> <p>עלות תפוקה 7,000 ₪ לפני מע"מ. עלות השעות 9,860 ₪ (40 שעות x 246.5 ₪) לפני מע"מ. סה"כ 16,860 ₪ ללא מע"מ ועם מע"מ 19,726 ₪</p>

מקור תקציבי לביצוע ההתקשרות

<p>בדיקה מול הגורם האחראי לנושא התקציב במשרד/יחידה להבטחת כיסוי תקציבי בגין ההתקשרות המבוקשת וקבלת תקנה תקציבית מתאימה לכך</p> <p>תקנה תקציבית: 04-53-01-23: WBS 4060-0000-7103</p>

התקשרויות קודמות בנושא

<ul style="list-style-type: none"> • אופן ביצוע התקשרויות קודמות (מכרז לסוגיו, בחירה מרשימת מציעים, פטור ממכרז) • כמויות שנרכשו במסגרת התקשרויות קודמות, לרבות חתך אפיון לפי סוגי הטובין/השירות/העבודה • מחירים קודמים לפי סוגי הטובין/השירות/העבודה • יש לצרף דוחות מעקב מסכמים ו/או דיווח על כשלים במכרז <p>האגף לא ביצע התקשרויות קודמות בנושא זה</p>
--

חתימת ממלא הטופס:

שם	ניצן הכהן
חתימה	
תפקיד	מנהל אגף בכיר, עבודת שדה מפקד

שם טופס: בקשה לאישור וסיווג ההתקשרות

שם ההוראה: 7.2.2

פרק ראשי: התקשרויות ורכישות

מספר טופס: 7.2.2.1.ט

פרק משני: ועדות מכרזים ועבודתן

חלק ב – סיווג ההתקשרות

ימולא בכל מקרה שאינו מכרז פומבי רגיל.

אנו מבקשים לסווג את ההתקשרות המפורטת להלן בהתאם להוראות תקנה 9 לתקנות חובת מכרזים (למעט תקנות 3(1), 3(2) ו-3(8)).

להלן פרטי ההתקשרות:

סוג רכש/מכר: (סמן X במקום המתאים)

טובין שירותים ביצוע עבודה מקרקעין

התקנה ותקנת המשנה לתקנות חובת מכרזים שעליהן מסתמכת הבקשה:

תקנה 3 – התקשרות בפטור ממכרז, תקנת משנה _____

תקנה 4 – התקשרות במכרז סגור, תקנת משנה _____

תקנה 5 – התקשרות עם בעל מקצוע מומחה _____ תקנת משנה _____

תקנה 5א – התקשרות עם מתכנן, תקנת משנה _____

תקנה 7 – התקשרות במכרז עם מו"מ, תקנת משנה _____

תקנה 19ה – התקשרות במכרז ממוכן מהיר. תקנת משנה _____

נימוקים לבקשה

נא להתייחס בין היתר לסעיפים הבאים:

האם קיים מכרז מרכזי של החשב הכללי או של גורם מוסמך אחר בנושא ההתקשרות

אם קיים – יש לנמק מדוע מוצדק לבצע התקשרות שלא במסגרת המכרז המרכזי

X

מדוע אין זה אפשרי או מוצדק לבצע התקשרות באמצעות מכרז פומבי רגיל או בהליך תחרותי בהתאם למדרג ההליכים המפורט בתקנה 1ב

במקרה שבו מדובר בהתקשרות לפי תקנה 3(29), 3(30), 3(31), 3(32) לתח"ם, יש למלא את השדות הבאים:

האם בוצע הליך בחינת קיומם של ספקים/מיזמים

אם בוצע יש לפרט את תוצאותיו

X

במקרה שבו מדובר בהתקשרות המשך לפי תקנה 3(4) לתח"ם, יש להתייחס לסעיפים הבאים: X

אופן ביצוע התקשרות ראשונה:

מכרז פומבי מכרז סגור פטור ממכרז לפי תקנה _____ ותקנת משנה _____

שם טופס: בקשה לאישור וסיווג התקשרות

שם ההוראה: 7.2.2

פרק ראשי: התקשרויות ורכישות

מספר טופס: ט.7.2.2.1

פרק משני: ועדות מכרזים ועבודתן

פירוט לגבי ההתקשרויות בנושא זה

סוג התקשרות המשך (הארכה או הרחבה)	תקופת ההתקשרות	שווי ההתקשרות	נושא	מספר פנייה/דיווח במערכת מנוף	גורם מאשר ההתקשרות (ועדת המכרזים/ועדת הפטור המשרדית/ועדת הפטור)	תקנה בתקנות חובת המכרזים (תח"ם)	
							התקשרות ראשונה
							זכויות ברירה (אופציות) שמומשו
							זכויות ברירה (אופציות) שמומשו
							זכויות ברירה (אופציות) שמומשו
							התקשרות המשך נוספת לא כולל התקשרות המשך מבוקשת
							התקשרות המשך מבוקשת

<ul style="list-style-type: none"> • האם מדובר בהארכה או בהרחבת ההתקשרות • האם תנאי התקשרות ההמשך זהים להתקשרות הראשונה או מיטיבים עם המשרד 	X
---	----------

במקרה שבו מדובר בהתקשרות לפי תקנות 4 / 5 / 5א לתח"ם, יש להתייחס לסעיפים הבאים:

<ul style="list-style-type: none"> • האם קיים מאגר מרכזי בנושא ההתקשרות - שם רשימת המציעים • התמחות/תת התמחות מבוקשים • רשימת המציעים של המשרד/של משרד אחר 	X
---	----------

חתימת ממלא הטופס:

	שם	
	חתימה	
	תפקיד	ניצן הכהן
		מנהל אגף בכיר, עבודת שדה מפקד

Vicky Zimerman

מאת: Libe Crenzel
נשלח: יום שני 06 יולי 2020 12:52
אל: Hanan Dahan; Vicky Zimerman
נושא: אישור מסמך - אבן דרך 2 בהתקשרות

בברכה,

ליבה קרנצל
מנהלת תחום רכש, נכסים ולוגיסטיקה (עבודת השדה)
תחום רכש נכסים ולוגיסטיקה | אגף בכיר עבודת השדה - מפקד
טל' 02-6592248 | נייד 050-6235450 | פקס. 02-6592292 |
libec@cbs.gov.il
שנייה מחשבה לפני הדפסה, לשמירה על איכות הסביבה



From: Liat Keinan [<mailto:liatk@it-solutions.co.il>]
Sent: Wednesday, June 17, 2020 4:40 PM
To: Libe Crenzel
Subject: RE: אישור מסמך - אבן דרך 2 בהתקשרות

היי שוב ☺

בהמשך לבקשתכם, להלן התכולה של הפעילות הנוספת שנדרשת לביצוע:

1. פגישות לצורך דיון בשינוי תכולת המכרז (קהל היעד של המוקד, מקרים ותגובות וכד').
2. עדכון מסמך המכרז בעקבות השינויים – עדכון גרסאות ומסמכים
3. כתיבה מחדש/התאמה של חלק מהתהליכים והתאמתם לאור השינוי (תרשימי עבודה)

עלות הנ"ל: 7,000 ₪

תודה על ההכוונה

בברכה,

ליאת קינן , מנהלת תחום חווית לקוח ודיגיטל
יועצת ארגונית ומנהלת פרוייקטים בכירה/ טל': 03-7522110 נייד: 053-3635000
מייל: liatk@it-solutions.co.il

לחץ כאן <<

IT Solutions Blog
Just share IT

IT Solutions

We are proud!

stki
STKI ranked us Tier 1 Consulting & Application consulting for 2019

stki 2019

From: Libe Crenzel <libec@cbs.gov.il>
Sent: Wednesday, June 17, 2020 11:04 AM
To: Liat Keinan <liatk@it-solutions.co.il>; Alice Baron <aliceb@cbs.gov.il>
Cc: Tami Zeitan <Tamiz@it-solutions.co.il>; Nitzan HaCohen <nitzanh@cbs.gov.il>
Subject: RE: אישור מסמך - אבן דרך 2 בהתקשרות

שלום ליאת,
תודה על הפירוט אך צריך לדייק:
אני מבקשת את פירוט התחולה של העבודה עבורה הצעת מחיר הינו 7 אש"ח ובה אין להתייחס לשעות.
מסמנת למטה את מה שנראה לי רלוונטי.
ניתן להוסיף אחריהן שהמחיר הוא מחיר כולל (בהתאם לבקשתנו) וכולל פגישות הכנה והבנה כו'
אנא ניסוחך מחדש.
תודה רבה ☺

בברכה,

ליבה קרנצל
מנהלת תחום רכש, נכסים ולוגיסטיקה (עבודת השדה)
תחום רכש נכסים ולוגיסטיקה | אגף בכיר עבודת השדה - מפקד
טל' 02-6592248 | נייד 050-6235450 | פקס. 02-6592292 |
libec@cbs.gov.il
שנייה מחשבה לפני הדפסה, לשמירה על איכות הסביבה



From: Liat Keinan [mailto:liatk@it-solutions.co.il]
Sent: Tuesday, June 16, 2020 6:19 PM
To: Libe Crenzel; Alice Baron
Cc: Tami Zeitan; Nitzan HaCohen
Subject: RE: אישור מסמך - אבן דרך 2 בהתקשרות

ליבה היקרה שלום,

מקווה ששלומכם טוב ☺

להלן ההסבר להרחבת הדרישה בהתאם לתפוקות:
בתחילת העבודה לשם הבנת תכולת המכרז והדרישות לשירות המיועד, התקיימו כ- 3-4 פגישות כדי לגבש/לאשר/לעדכן את
ההנחות העבודה **שאינם** קשורים באופן ישיר למכרז מוקד CRM, אך היו חשובים להבנה של התכולה.
כמו כן, במהלך כתיבת המכרז היו מספר פגישות כדי לשנות את הנחות העבודה והיקף הפעילות של המוקד.
נדרשו כ- 25 שעות נוספות בלבד להשלמת/תיקון המסמך ולא 40 כפי שהערכתי לפני הפגישה איתכם (הפחתתי את הערכה

☺)

25 השעות הללו כללו בין השאר:

1. פגישות שקיימנו לכתיבת הנחות העבודה לפרויקט וגיבוש תהליכי עבודה /מתווה **שאינם** קשורים באופן ישיר למכרז CRM, אך היו חשובים להבנה של התכולה (גם עבורכם).
2. פגישות/שיחות שקיימנו בעקבות שינוי בתכולת המכרז (קהל היעד של המוקד, מקרים ותגובות וכד').
3. עדכון תכולת המכרז בעקבות השינויים – עדכון גרסאות ומסמכים
4. כתיבה מחדש/התאמה של חלק מהתהליכים והתאמתם לאור השינוי (תרשימי עבודה)

סה"כ כ- 7000 ₪

מקווה שברור ונותן מענה לדרישתכם

המשך הצלחה רבה !!
בברכה,

ליאת קינן , מנהלת תחום חווית לקוח ודיגיטל
יועצת ארגונית ומנהלת פרויקטים בכירה/ טל': 03-7522110 נייד: 053-3635000
מייל: liatk@it-solutions.co.il



From: Libe Crenzel <libec@cbs.gov.il>
Sent: Thursday, June 11, 2020 2:27 PM
To: Alice Baron <aliceb@cbs.gov.il>; Liat Keinan <liatk@it-solutions.co.il>
Cc: Nitzan HaCohen <nitzanh@cbs.gov.il>
Subject: RE: אישור מסמך - אבן דרך 2 בהתקשרות

היי,
אחדד את הבקשה:
תמחרת עבורנו את העבודה שנדרשת עבור העדכון במונחי שעות (תמחרת את התוספת ב-40 שעות) ומבקשים להמר את דרישתך למונחי תפוקות, כלומר שתתני לנו הצעת מחיר כוללת (Fix Price) לתפוקה שנדרשה.

בברכה,

ליבה קרנצל
מנהלת תחום רכש, נכסים ולוגיסטיקה (עבודת השדה)
תחום רכש נכסים ולוגיסטיקה | אגף בכיר עבודת השדה - מפקד
טל' 02-6592248 | נייד 050-6235450 | פקס. 02-6592292 |
libec@cbs.gov.il
שנייה מחשבה לפני הדפסה, לשמירה על איכות הסביבה



From: Alice Baron
Sent: Thursday, June 11, 2020 2:17 PM
To: liatk@it-solutions.co.il
Cc: Libe Crenzel; Nitzan HaCohen
Subject: אישור מסמך - אבן דרך 2 בהתקשרות

היי ליאת,

הנספח המקצועי של הדרישות למענה הרב ערוצי שהעברת לנו מאושר לתשלום.

במסגרת זו אציין שהועברה אלייך הפנייה לפירוט תפוקות לפי שעות, זאת על מנת שנוכל להזמין
עבורך הרחבת התקשרות בהמשך לבקשה לתוספת שעות עבודה.
אשמח לעדכון ממך במייל יקרה,

המשך שבוע רגוע ונעים,

אליס בארון

תחום תהליכים, אגף בכיר, עבודת שדה - מפקד

טל' 02-6592024 | נייד: 0525392590

www.cbs.gov.il

שנייה מחשבה לפני הדפסה, לשמירה על איכות הסביבה



זרביית לסטטיסטיקה
Central Bureau of
الإحصاء المركزية

www.cbs.gov.il רוצים להיות מעודכנים בכל רגע נתון? בקרו באתר הלמס

*** The CBS antivirus system scanned this email for harmful content. ***
*** IMPORTANT: Do not open attachments unless you expected to receive them. ***

*** The CBS antivirus system scanned this email for harmful content. ***
*** IMPORTANT: Do not open attachments unless you expected to receive them. ***

www.cbs.gov.il רוצים להיות מעודכנים בכל רגע נתון? בקרו באתר הלמס

*** The CBS antivirus system scanned this email for harmful content. ***
*** IMPORTANT: Do not open attachments unless you expected to receive them. ***

*** The CBS antivirus system scanned this email for harmful content. ***
*** IMPORTANT: Do not open attachments unless you expected to receive them. ***

www.cbs.gov.il רוצים להיות מעודכנים בכל רגע נתון? בקרו באתר הלמס

*** The CBS antivirus system scanned this email for harmful content. ***
*** IMPORTANT: Do not open attachments unless you expected to receive them. ***

*** The CBS antivirus system scanned this email for harmful content. ***
*** IMPORTANT: Do not open attachments unless you expected to receive them. ***

הזמנת רכש מספר 4501809110

<p>תאריך ההזמנה: 23.09.2019 כג' באלול, תשע"ט מועד הדפסה: 26.09.2019 14:31:05 מאת: הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה מספר מזהה: 500100045 קניין: משאבים חומריים טלפון: 02-6592241 פקס: 02-6592291 כתובת אתר מזמין: הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה גבעת שאול, כנפי נשרים 66 ירושלים 9546456 ישראל ת.ד.: 34525</p>	<p>מספר עוסק מורשה: 513864066 קוד ספק בממשלה: 40507444 תנאי תשלום: לאחר 45 ימים</p>
<p>מועד אספקה: 23.09.2019</p>	<p>מספר עוסק מורשה: 513864066 קוד ספק בממשלה: 40507444 תנאי תשלום: לאחר 45 ימים</p>

פריט	מק"ט	תיאור הפריט	כמות	יח' מידה	מחיר (ללא מע"מ)	סה"כ
10		ייעוץ CRM	1	יח. פעילות	42,000.00	42,000.00
הפריט כולל את השירותים הבאים:						
10	שירות 8501884	תיאור מיפוי אפיון והגדרת צרכים ותהליכים	1	יח' מידה יח	מחיר (ללא מע"מ) 14,000.00	סה"כ 14,000.00
20	שירות 8501884	תיאור הכנת נספח מקצועי	1	יח' מידה יח	מחיר (ללא מע"מ) 28,000.00	סה"כ 28,000.00

סה"כ נטו ללא מע"מ ש"ח 42,000.00
סה"כ מע"מ ש"ח 7,140.00
סה"כ כללי ש"ח 49,140.00

שירותי ייעוץ בתחום ניהול קשרי לקוחות - CRM ייעוץ
תנאי תשלום:
לאחר 45 ימים

למען הסר ספק, רק הזמנות החתומות בידי מורשי חתימה של המשרד יהיו בתוקף ויחייבו את המשרד.

בכבוד רב,

שם המזמין: סימה מזרחי

הזמנה זו נחתמה אלקטרונית על ידי:
סיגלית סוסנה בתאריך: 25.09.2019 16.42.08
גרמן קונסטנטינובסקי בתאריך: 26.09.2019 14.30.48
ניתן לאמת את החתימות האלקטרוניות על הזמנה זו בפורטל הספקים הממשלתי או באתר: <https://mra.gov.il/checkpo>

הלשכה מרכזית לסטטיסטיקה - רח' כנפי נשרים 66 פינת רח' בקי, גבעת שאול, ת"ד 34525, ירושלים 9546456
כתובת הלשכה באינטרנט: www.cbs.gov.il, טל' 02-6592222, פקס' 02-6592293

אגף רכש, נכסים ולוגיסטיקה
Acquisitions and Logistics Department

ירושלים, כ"ב אלול תשע"ט
יום ראשון 22 ספטמבר 2019

סיכום התקשרות לרכישה
בל"ם מפקד 2/2019
שירותי ייעוץ עבור פתרון CRM למפקד

מצ"ב בקשה להצעות שנשלחה ביום 22/9/19 לספקים שמסוגלים לספק שירותי ייעוץ CRM למפקד. הצעת המחיר שנתבקשה הינה תפוקתית, עבור שתי תפוקות תכנון: מיפוי, אפיון והגדרת צרכים ותהליכים לניהול לקוחות ופניות ציבור, והכנת נספח מקצועי עם דרישות לספק בהליך התחרותי לבחירת ספק לביצוע שירות לניהול והפעלה של מרכז שירות רב ערוצי במיקור חוץ.

הצעות המחיר נבחנו על פי אמות מידה שנקבעו מראש – ראו סיכום מצ"ב, ובהתאם לזאת הזוכה הוא חברת IT-SOLUTIONS שקיבלה את הציון המשוקלל הגבוה ביותר. עלות ההזמנה, הכוללת את שתי התוצרים, הינה 42,000 ₪ ללא מע"מ.

אודה על אישור ההזמנה.

מצ"ב:

1. בקשה להצעות מחיר
2. הצעות מחיר
3. סיכום בחינת הצעות מפורטת (Excel)
4. קדם הזמנה

בכבוד רב,

ליבה קרנצל

מנהלת תחום רכש,
נכסים ולוגיסטיקה (עבודת השדה)

002Mlc19

3. הצעות המחיר

1. תפוקה / תוצר נדרש	עלות מוצעת ב-ש"ח ללא מע"מ
<u>מיפוי, אפיון והגדרת צרכים ותהליכים לניהול לקוחות ופניות ציבור</u>	14,000 ₪
<p><u>הכנת נספח מקצועי עם הדרישות למציע בהליך התחרותי לבחירת ספק לביצוע שירות לניהול והפעלה של מרכז שירות רב ערוצי במיקור חוץ</u></p> <p>בכלל זה כלול מתן המלצות:</p> <ul style="list-style-type: none"> - לשילוב הנספח במכרז, לגבי מנהלה (כגון תנאי סף, פרמטרים לאיכות וכדומה), מודל כלכלי, וכיוצ"ב - למענה לשאלות הבהרה מקצועיות ו/או בבדיקת הצעות ובחירת זוכה, במקרה הצורך. 	28,000 ₪

2. אחוז הנחה מוצע לתעריפי חש"ל לפי חוראת שעה 13.9.0.2	15%
---	-----

א.ז.ש.י.
אולושנינסקי בע"מ
.T. SOLUTIONS LTD
 513894066 פ.ח.

חתימה וחותמת המציע


IT Solutions
 שם המציע

סיכום ביצועי האגודת מפורטת



6	SENSGOM/OTI		5		4		3		2		1		משיק	פירוט
	ציון	מטרה	ציון	מטרה	ציון	מטרה	ציון	מטרה	ציון	מטרה	ציון	מטרה		
36.52	91	17.39	43	27.83	70	40	100	15.65	39	19.13	48	40	ביטויי תמיכה בפרויקטים דוגמה על פי מספר הפרויקטים של המגזר בתחום ה-CRM במשק השנים האחרונות	
33.13	66	33.13	66	27.5	55	50	100	35.94	72	35.94	72	50	איכות היעוץ / האגודת המועצה המקצועית - עברו התרשמות מקורות חיים, השכלה וניסיון כולל של היעוץ / האגודת המועצה	
10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	חומת דעת לקוחות המקצועית ייתן ע"ס התרשמות מהשירות והתוצרים שקיבלו לקוחות המועצה והאגודת המועצה	
79.65		60.52		65.33		100		61.59		65.07			ציון איכות	
47.79		36.31		39.20		60.00		36.95		39.04			ציון איכות משקל	
2		6		3		1		5		4				

6	5		4		3		2		1		משיק	פירוט
	ציון	מטרה	ציון	מטרה	ציון	מטרה	ציון	מטרה	ציון	מטרה		
17,500.00	21,350.00	37,000.00	14,000.00	16,000.00	18,000.00	21,350.00	37,000.00	14,000.00	16,000.00	18,000.00	21,350.00	צילום מרפיקים ותפוקות מיפוי, אפיון והגדרת צרכים ומחליטים ליצירת לקוחות ופניות ציבור
21,750.00	21,350.00	3,600.00	28,000.00	26,500.00	24,000.00	39,250.00	42,700.00	40,600.00	42,500.00	42,000.00	42,700.00	הכנת נספח מהצד עם תודי שות לספק לביצוע שירות
39,250.00	42,700.00	40,600.00	42,000.00	42,500.00	42,000.00	42,700.00	40,600.00	42,000.00	42,500.00	42,000.00	42,700.00	ספרי כ עליות תפוקות ציון עליות תפוקות
100.00	91.92	96.67	93.45	92.35	93.45	96.67	91.92	93.45	92.35	93.45	96.67	ציון עליות תפוקות
36.00	33.09	34.80	33.64	33.25	33.64	34.80	33.09	33.64	33.25	33.64	34.80	ציון עליות תפוקות משקל
1		8		2		3		5		3		
5.00%	5.00%	5.00%	15.00%	0.00%	3.00%	5.00%	5.00%	15.00%	0.00%	3.00%	5.00%	עלות המפיקים והתפוקות אחוז הנחה מוצע לתרופי חשכ"ל לפי הוראת שעה 139.02
89.47	89.47	89.47	100.00	85.00	87.63	89.47	89.47	100.00	85.00	87.63	89.47	ציון עליות תפוקות
3.58	3.58	3.58	4.00	3.40	3.51	3.58	3.58	4.00	3.40	3.51	3.58	ציון עליות תפוקות משקל
87.37	72.98	77.58	97.64	73.60	76.19	87.37	72.98	77.58	97.64	76.19	87.37	ציון סופי
2		6		3		1		5		4		היתוג

ניהול תקציבי שכר, גמלאות וכוח אדם	פרק ראשי:	משרד האוצר אגף החשב הכללי תכ"ם – ניהול תקציבי שכר, גמלאות וכוח אדם	 החשב הכללי
העסקת עובדי קבלן, כוח אדם ונותני שירותים חיצוניים	פרק משני:		
13.9.0.2	הוראה מקשרת:		
ה.13.9.0.2.1	מספר הודעה:		
תת מהדורה: 01	מהדורה: 16		

תעריף מרבי	סוג יעץ
עד 327 שקלים חדשים לשעה	<p>3.1. יעץ 1</p> <p>יעץ העונה על אחת משתי החלופות הבאות:</p> <p>3.1.1. יעץ העונה על שלושת התנאים הבאים, במצטבר:</p> <p>3.1.1.1 בעל תואר מהנדס או בעל תואר שני או שלישי;</p> <p>3.1.1.2 בעל ניסיון מקצועי מעל 10 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ;</p> <p>3.1.1.3 בבעלותו משרד או שהוא שותף במשרד המעסיק לפחות 3 יעצים (עובדים מקצועיים) אשר עבודתם מתבצעת במשרד שבבעלותו (או במשרד בו הוא שותף).</p> <p>או</p> <p>3.1.2. יעץ העונה על שני התנאים הבאים, במצטבר:</p> <p>3.1.2.1 בעל תואר דוקטור לרפואה.</p> <p>3.1.2.2 בעל ניסיון מקצועי מעל 10 שנים בתחום ההתמחות הנדרש.</p>
	עד 290 שקלים חדשים לשעה

קורות חיים - ליאת קינן

מתמחה בבניית אסטרטגיית שירות, חווית לקוח ודיגיטל. בעל ניסיון רב בתכנון, הקמה וניהול מערכי שירות. יכולת מוכחת בהגדרה ושיפור שיטות ותהליכי עבודה חוצי ארגון בתחומים מגוונים.
ניסיון רב במגוון ארגונים במגזר העסקי, הציבורי והחברתי.
בעלת תואר שני ביעוץ ארגוני התמחות בניהול שינוי בארגונים.

סולם התקדמות מקצועית

2019 - 2015 יועצת ארגונית ומנהלת תחום חווית לקוח ודיגיטל



- ייעוץ ארגוני למגוון חברות עסקיות וציבוריות הכולל גיבוש אסטרטגיית שירות/מכירות, ניהול שינוי ארגוני ליוני מנהלים, שיפור שיטות, פיתוח מערכי הדרכה וסדנאות שירות והטמעת מדדי בקרה.

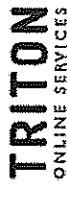
- **מיקוד בניהול פרויקטים בעולם הלקוחות** – חווית לקוח, שיפור שירות והטמעת מערכות רב ערוציות.

- ייעוץ ארגוני לארגונים חברתיים בנושא הקמת יחידות התנדבות משלב היזום ועד ליישום בפועל.

- ייעוץ ארגוני בעה"ל לסגל פיקודי בתהליכי הקמה, הדרכה, מיון וגיוס.

2014 – 2015 Triton Online Services

מנכ"לית שירות ומכירות



הישגים עיקריים

- **הקמה וניהול מערך השירות והמכירות הגלובאליים של החברה.**
- ניהול כ-30 עובדים.
- הגדרת מדיניות שירות ומכירה לכלל הלקוחות (בראייה גלובאלית)
- שיפור שיטות והטמעת תהליכי עבודה, בניית שגרת הניהול של כלל החברה.
- ניהול דוחות למעקב מדדי הצלחה (KPI) ארגוניים.
- אחריות מלאה על ניהול ידע ארגוני (הקמת מנהלת מידע), אימון והדרכת העובדים והמנהלים.

2011 – 2014 Hot Mobile בע"מ מקבוצת HOT בבעלות ELTIS

מנהלת אגף מטה ופריקטיס בחטיבה העסקית - כפופות לסמנכ"ל.
השגים עיקריים

- הקמת מערך שירות הלקוחות העסקיים.
- הובלת פרויקטים להקמה וניהול חוץ ארגון בנושאי שיווק, מכירה ושירות.

תחום מטה וניהול פרויקטים:

- אחריות על ניהול פרויקטים ותהליכים חוץ ארגון ברמת קבוצה וחברה ניהול 6 מנהלי פרויקטים.
- תכנון והוצאה לפועל של התוכנית עסקית הכוללת פרויקטים להגדלת הכנסות, שיפור והתייעלות.
- אחריות על גיבוש מדיניות שירות ומכירות
- ניהול פעילות ההדרכה של כלל עובדי החטיבה (300).
- מעקב ובקרה על כלל מדדי ההצלחה של החטיבה בעולם המכירות והשירות.

תחום השירות:

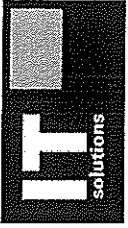
- הקמה וניהול מערך מוקדי השירות והמכירה, ניהול של 7 מנהלי צוותים ומעל 120 עובדים.
- תכנון ובניית אסטרטגיית השירות החדשה במגזר העסקי.
- ניהול יחידת רווח והפסד של לקוחות ה-SOHO: מכירות, מניעת נטישה, שירות.
- ניהול והטמעת איכות השרות העסקי לרבות ניהול סקרים, תהליכים, הטמעת מערכות טכנולוגיות.
- הובלת תהליכי שינוי, שיפור ויעול רחבי היקף (שינוי מבנה ארגוני, תפיסת הפעלה)

1997 – 2011 **Mirs Communications LTD** בעלות **ELTIS**
מגוון תפקידי ניהול בתחום שירות, מכירות ושיווק



2016 תואר שני M.B.A ייעוץ ארגוני, מכללת קריית אובו
2011–2013 תואר ראשון B.A מנהל עסקים ושיווק, המרכז ללימודים אקדמיים

קורסים קורס מנהלים, קורס ניהול פרויקטים מכללת סיוון
קורס יעוץ ארגוני לארגונים חברתיים



קורס יעוץ להכשרת רכזי התנדבות – מיזם ההתנדבות הישראלי

שרות צבאי

1992-1994 חיל האוויר - רלש"ת מפקד טייסת/אגף תיכון אונירונאוטי

2016-2018 מתנדבת בשירות מילואים בתחום ייעוץ ארגוני

שפות

אנגלית: טובה מאוד

עברית: שפת אם



ח' טבת, תשע"ד
11 דצמבר 2013

אישור זכאות לתואר

הננו מאשרים בזאת כי גברת קינן ליאת
מספר ת"ז 27216837 סיימה את לימודיה לקראת התואר

בוגר במנהל עסקים (BA) מסלול שיווק

בממוצע ציונים 84.41

וזכאית לקבלת התואר מתאריך 10/12/2013

התעודה תוענק בטקס חלוקת תארים הקרוב.





הקריה האקדמית אונו

Ono Academic College

לכבוד
קנין ליאת
27216837
עינב 46 ת.ד. 431
בית חשמונאי

05/09/2017

אישור על זכאות לתואר

הרינו לאשר כי קנין ליאת, ת"ז 27216837,
למדה בפקולטה לתואר שני במנהל עסקים (M.B.A) של הקריה האקדמית אונו.
הלימודים נערכו בין השנים תשע"ו - תשע"ז.
הנ"ל סיימה את כל חובותיה האקדמיים וזכאית לתואר "מוסמך"
במנהל עסקים (M.B.A), בהתמחות לימודי ניהול הארגון (יעוץ ארגוני) אשר יוענק לה בטקס חלוקת
התארים הבא.

הנ"ל זכאית לתואר החל מ- 04/09/17.

בברכה,
מאיה האוזר, עו"ד
ראש מנהל סטודנטים



27216837-028476-865975-408300

רח' צה"ל 104, ת.ד. 759 קריית אונו 55000 טל': 03-5311898 www.ono.ac.il :פקס: 03-5356120 104 Zahal St., Kiryat Ono 55000 Israel

תצהיר

אני הח"מ, ליאת קינן, מספר ת.ז. 027216837, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת כולה ואת האמת בלבד, וכי אט לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, מצהיר בזה כדלקמן:

1. הנני בעלת ניסיון מקצועי המותפרס על פני תקופה העולה על 7 שנים בתחום ניהול השירות/מוקדים, ובעלת ניסיון בכתיבת מכרז ו/או תהליכי עבודה בעולמות השירות. להלן ספורטים בקצרה עיקרי ניסיוני:

(א) IT-Solutions - בשנים 2017 - היום:

- פרויקטים מגוונים של אבחון, הקמה ושיפור תהליכי עבודה ומוקדי שירות בארגונים כגון: פריגו, מי אביבים, אלדן, איקאה, מסטרפוד, אמקול, מאוחדת ועוד.
- כתיבת דרישות למערכות מוקדים, לרבות דיגיטל - CRM, טלפוניה כגון: אלדן, מי אביבים, מסטרפוד, בזק בינלאומי, איקאה ועוד.
- כתיבת מכרז בחירת מוקדים: תאגיד המים מי אביבים.


(ב) Triton Online – 2015-2017 – סמנכ"לית לקוחות:

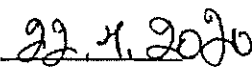
- ניהול מוקד שירות גלובאלי.
- הגדרת תהליכי CRM, הגדרת דרישות לתהליכים ומערכות דיגיטל לניהול שירות.

(ג) HOT MOBILE – 2010-2015 – מנהלת אגף מטה חטיבה:

- הקמה וניהול מוקדים – שירות, תמיכה.
- הגדרת תהליכי עבודה לשירות ומכירות.
- הגדרת דרישות למערכות מידע וספקים בנושא שירות ומכירות.

לעיל שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי זה אמת.



חתימה


תאריך

אישור

אני הח"מ, עו"ד אסף לפיד, מ.ר. 49094, מאשר כי גבי ליאת קינן, ת.ז. 027216837, הופיעה בפני, במשרדי, ולאחר שהוזהרתי אותה, שעליה לומר את האמת וכי תהיה צפוי לעונשים

הקבועים בחוק אם לא תעשה כן, חתמה על תצהירה של עו"ד אסף לפיד, מ.ר. 49094
מגדל צ'מפיון דרך ששת הימים 30
בני ברק
אסף לפיד, עו"ד


תאריך