

סיכום דיון ועדת מכרזים מרכזית

מספר סיכום דיון	1094	תאריך	09/09/2021
נושא	פרוטוקול ועדת מכרזים מתאריך 5.9.2021		
	1. אגף ביקורת פנימית - מכרז 112/2021 למתן ייעוץ בנושא ביקורת פנימית - בקשת אישור לפנייה להשלמת מסמכים		
	2. אגף שמאות - מכרז 110/2021 לייעוץ מקצועי בקרה ושירותים נוספים לאגף - פניית המציע אלי חוגג לביטול פסילת הצעתו		
	3. אגף משפטי - מכרז 101/2021 לייעוץ משפטי חיצוני - הצגת ממצאי ועדת משנה לעניין השלמת מסמכים		
	4. אגף משאבי אנוש -		
	א. בקשה לאישור התקשרות עם "נירם גיתן" עבור ליווי והטמעת מערכות "רמיטק" במרחבים		
	ב. מכרז 107/2017 למתן ייעוץ ארגוני אסטרטגי - תיחור בנושא גיבוש תכנית עבודה שנתית - הצגת ממצאי ועדת איכות ובקשה לפתיחת מעטפות וקביעת זוכה		
	5. חטיבת השירות - בקשה לאישור התקשרות עם ליאור לוריא לכתבת מפרט זרישות למכרז להקמת מוקד שירות ארצי בדיגיטל		
רשמה	איציק בן-הרוש		

משתתפים:

גב' מלי וגנר, סמנ"כלית הון אנושי ומינהל – יו"ר הוועדה
מר שרון מזרחי, מנהל אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה – חבר
עו"ד רחל בירנבאום, סגנית היועמ"ש - חברה
מר דוד ניימן, ראש תחום תחום חוזים והתחייבויות, נציג החשב – חבר
רו"ח יאיר כרמל, תקציבן הרשות - חבר
מר איציק בן הרוש – מרכז בכיר רכש נכסים ולוגיסטיקה – מרכז הוועדה

כל המוזכרים המאושרים בפרוטוקול הינם לפני מע"מ

5. חטיבת השירות – בקשה לאישור התקשרות עם ליאור לוריא לכתובת מפרט דרישות למכרז להקמת מוקד שירות ארצי בדיגיטל.

הנושא הובא בפני הוועדה ע"י גב' מלי וגנר, סמנכ"לית הון אנושי ומינהל ברשות.

רקע:

הבקשה להתקשרות נוגעת במספר נושאים:

1. הקמת מוקד שירות ארצי בדיגיטל.

2. דחיפות הזמנים בהכנת מפרט, הנובעת מהמו"מ המנוהל בין רמ"י להסתדרות בגין סגירת המוקד הטלפוני.

1. הקמת מוקד שירות ארצי בדיגיטל

מודבר בפרויקט הקמה מורכב של מוקד שירות ארצי בדיגיטל, כדוגמת המודל הבנקאי.

בהקמת הפרויקט ישתתפו: ייעוץ חיצוני, אגף הפעלה, תו"פ, נציגי מרחב יו"ש, יועמ"ש, מש"א, א.מידע,

א.כספים, מנהל חטיבת השירות.

הפרויקט: **משלב 2 פרויקטים גדולים שונים קיימים**, וכן את מרחב יו"ש לכדי מוקד שירות ארצי אחד, הנותן שירות

ללקוח ללא מגבלה גיאוגרפית.

הפרויקט האחד: **מכרז ל-5 מוקדי השירות ו-5 מוקדי רישום**. המכרז הוכן בליווי חיצוני של חברות מטריקס ופארטו

, ומנהלי תוכן ברמ"י (יועמ"ש, מש"א, א.מידע, א.כספים, א.בעלות) מנהל חטיבת השירות, והמשנה למנכ"ל.

הפרויקט השני: **מכרז להקמת מוקד טלפוני ארצי** שהוכן בליווי חיצוני של חב' לוריה, ומנהלי תוכן ברמ"י (יועמ"ש,

מש"א, א.מידע, א.כספים) מנהל חטיבת השירות, והמשנה למנכ"ל. המכרז לא הבשיל לכדי פרסום בגין התביעה

המשפטית שהוגשה ע"י ההסתדרות ופסיקת בית המשפט.

לצורך קידום פרויקט מוקד שירות ארצי בדיגיטל, חב' לוריה ייעצה לרמ"י בגיבוש הנושאים הבאים:

1. מתווה לדין מנכ"ל בנושא מוקד שירות ארצי בדיגיטל.

2. מבנה סכמתי של מוקד שירות ארצי בדיגיטל.

הכנת החומרים נעשתה עם רמ"י ביעילות, נוכח היכרות החברה מקרוב עם התכנים הרלבנטיים.

2. דחיפות הזמנים בהכנת מפרט, נובעת מהמו"מ המנוהל בין רמ"י להסתדרות בגין סגירת המוקד הטלפוני.

כפי שאנו מעודכנים, ככל ובתודשיים הקרובים לא יוצג להסתדרות מפרט למכרז שבנדון, המוקד הטלפוני הקיים -

אשר לגביו ניתנה אורכת הפעלה עד נובמבר - ייסגר.

מצ"ב החלטת ועדת המכרזים לגבי הארכת ההתקשרות עד לחודש 11/2021.

סגירת המוקד הטלפוני הקיים תהווה פגיעה חמורה בתפקוד הפנימי ברמ"י בגין הסטת משאבים למענה טלפוני ע"י

עובדי רמ"י – ברמה נמוכה - ע"י עובדי ע"ח פעילות עסקית, והן בלקוחות רמ"י.

הפעילות נעשית ע"י מוקד טלפוני מקצועי שלצורך עניין זה יש לו יחידות ניהוליות וטכנולוגיות ספציפיות לניהול עומסים , משמרות SLA , IVR , מערכי הדרכה וגיוס וכן הלאה .

3. הצעת חברת לוריה להכנת מפרט , במסגרת זמנים של כחודש וחצי (קובץ הצעת מחיר) .

1. הסיכון לרמ"י בגין אי הצגת מפרט למכרז בל"ז קצר משמעו סגירת המוקד הטלפוני והנזק לרמ"י ולקוחות רמ"י בגין סגירתו .

2. לחב' לוריה היכרות מעמיקה עם נושאי רמ"י לגביו הינה מלווה את רמ"י , כגון :

- 17.6.14 החב' זכתה במכרז מס' 8/2014 למתן שרותי ייעוץ וניהול להקמת מוקד טלפוני פנימי ברשות .
- ההתקשרות הורחבה ע"פ החלטת ועדת פטור משרדית ולגביה נחתם חוזה ב 12/2016
- החב' נתנה חו"ד מומחה לבית משפט בתביעה הסתדרות – רמ"י .
- החב' ייעצה לחטיבת השירות בגיבוש האסטרטגיה של מרכז שירות בדיגיטל לדיון עם המנכ"ל .
- לצורך דיון רמ"י – משרד האוצר , החב' ייעצה לחטיבה בגיבוש מתווה סכמתי למבנה ארגוני של המוקד הארצי בדיגיטל .

נוכח האמור לעיל , היכרות החברה את הנושא מקרוב , מטעמי אפקטיביות וחסכון בעלויות זמן , מבוקש אישור הוועדה להמשך התקשרות עם חב' ליאור לוריה .

החלטה

הוועדה מאשרת התקשרות עם חברת ליאור לוריה לכתובת מפרט דרישות למכרז להקמת מוקד שירות ארצי בדיגיטל .
ההתקשרות לפי תקנה 5(א)(2) לתח"מ .

שווי ההתקשרות : 97,000 ₪ לפני מע"מ כחוק .

תקופת ההתקשרות : 31/12/2021 – 5/9/2021 .

תקנה תקציבית : 98200140

				
רו"ח איר כרמל חבר, תקציבן הרשות	מר שרון שמידה, חבר מנהל אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה	עו"ד רחל בירנבאום חברה, סגנית היועמ"ש	מר דוד ניימן, חבר מנהל תחום חוזים והתחייבויות, נציג החשב	גב' מלי וגנר, ור"ר, סמנכ"ל הון אנושי ומנהל