



החשב הכללי - ועדת הפטור

מספר פרוטוקול 1229

פרטים כלליים

המשרד הפונה רשות מקרקעי ישראל	התקבל בוועדת הפטור 23.08.2021	תאריך דיון 20.12.2021	תאריך השלמות 24.11.2021
פרטי ההתקשרות המבוקשת נושא ההתקשרות הפעלת המוקד הטלפוני הממוחשב של רמ"י	מטרת הפניה הארכת התקשרות	תקנת חוק 3(4)(ב) (3)	מועד החלטת ועדת מכרזים הפונה מספר פנייה 07.11.2021 8000632632
חברי ועדה נוכחים עמוס שקדי רוני מר ישי בן אלי	תפקיד סגן בכיר לחשב הכללי יועץ משפטי סגן בכיר לחשב הכללי	תפקיד בוועדה יו"ר ועדה יועץ/ת משפטי/ת חבר/ת וועדה	

החלטת ועדת הפטור

הוועדה ממליצה על אישור ההתקשרות לפי תקנה 3(4)(ב) לתקנות חובת המכרזים
ההחלטה מותנית באישור החשב הכללי

לתקופה שמיום 19.12.2021 ועד ליום 31.01.2023 או עד להסדרת הפעילות בדרך של מכרז או הקמת מוקד טלפוני במשרד,
המוקדם מביניהם.

ההחלטה מותנית באישור של: החשב הכללי

תקופת התקשרות התקשרות המשך נוספת
הערות
ספקים

שם ספק	ח.פ.	סטטוס ספק	סוג ספק
טלאול קונטקט סנטר בע"מ	511595076		

פרטי תקופה

תאריך תחילה מבוקש	תאריך תחילה מאושר	תאריך סיום מבוקש	תאריך סיום מאושר	היקף מבוקש	היקף מאושר	מטבע
01.11.2021	19.12.2021	30.06.2023	31.01.2023	29,250,000	13,700,000	שקלים ישראלים חדשים

דיון ונימוקים

- רשות מקרקעי ישראל (להלן – **רמ"י** או **הרשות**) מבקש הארכת התקשרות עם טלאול קונטקט סנטר בע"מ (להלן – **החברה**), לצורך הפעלת המוקד הטלפוני הממוחשב של רמ"י.
- החל מסוף שנת 2006 מפעילה החברה מוקד שירות טלפוני ממוחשב עבור רמ"י, מכח זכייתה במכרז שפרסמה הרשות 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.
- מתן השירות ללקוחות רמ"י ע"י מוקד טלפוני הוא חיוני ביותר ומשפיע הן על איכות השירות הניתן לציבור והן על עבודתם השוטפת של עובדי רמ"י, משום שלקוח המקבל שירות מהמוקד, לא צריך להגיע פיזית או טלפונית למשרדי הרשות.
- ביום 27.06.2016 אישרה ועדת הפטור הארכת התקשרות עד ליום 30.04.2017. לאחר שנבחנו החלופות, הוחלט ע"י הרשות לצאת במכרז חדש להפעלת המוקד במיקור חוץ מלא. כתיבת המכרז הושלמה אך הוא לא פורסם.
- ביום 04.06.2017 הוגשה ע"י הסתדרות העובדים הכללית בקשה למתן צו מניעה, בין היתר, כנגד פרסום המכרז.
- במסגרת הסכמות בין הצדדים ועל מנת לייתר את הצורך בצו המניעה, הסכימו הצדדים כי עד למתן החלטה אחרת, הרשות לא תפרסם מכרז להקמת מוקד טלפוני המופעל ע"י חברה חיצונית במיקור חוץ. כתוצאה מכך אישרה ועדת הפטור הארכת התקשרות עד ליום 30.06.2018.
- ביום 01.05.2018 קיבל בית הדין האזורי לעבודה את דרישות הוועד ונפסק כי על הרשות להקים מוקד טלפוני פנימי המורכב

מעובדי הרשות. במסגרת ההסכמה אליה הגיע מנהל הרשות (דאז), מר עדיאל שמרון, סוכם על דחיית מימוש פסק הדין בשלוש שנים.

8. בהתאם, אישרה ועדת הפטור ביום 16.12.2018 הארכת התקשרות עם החברה לתקופה שמיום 01.01.2019 ועד ליום

31.08.2021 בהיקף של 22,400,000 ₪ כולל מע"מ ומכח תקנה 3(4)(ב) לתקנות חובת המכרזים.

9. ביום 25.01.2021 אישרה ועדת הפטור המשרדית הרחבת התקשרות עם החברה בהיקף של 2,833,000 כולל מע"מ עקב התגברות משבר הקורונה ועלייה בהיקף הפעילות של המוקד הטלפוני.

10. במהלך החודשים האחרונים, מנהלת הרשות משא ומתן אינטנסיבי וממושך עם גורמי המדינה ועם נציגי ההסתדרות לצורך הגעה להסכמות שיאפשרו הקמת מוקד טלפוני דיגיטאלי שישפר את השירותים הניתנים כיום ללקוחות הרשות.

11. ביום 22.08.2021 אישרה ועדת הפטור המשרדית המשך המשך עם החברה, בכפוף לאישור ועדת הפטור במשרד האוצר. בקשה זו לא הועברה לדיון בועדת הפטור מכיוון שהיא כללה הארכה קצרה, של חודשיים, שלכל הדעות לא תספיק לצורך סיום ההליך הקיים ויציאה למכרז או הגעה להסדר.

12. על מנת שניתן יהיה להמשיך ולקדם את המתווה כך שיהיה מוסכם על כלל הצדדים תוך המשך פעילות שירותי המוקד הטלפוני הקיימים כיום, ולאור הנסיבות הייחודיות שנוצרו, מבקשת הרשות הארכת התקשרות עד ליום 30.06.2023.

13. התקשרות ההמשך תהיה בתנאים זהים להתקשרות המקורית.

14. מר שי פנחס, רפרנט שיכון ומקרקעין ממליץ לאשר את התקשרות ההמשך.

החלטת החשב הכללי

מאשר את ההתקשרות לפי תקנה 3(4)(ב) לתקנות חובת המכרזים

אושר ע"י חברי ועדת הפטור בפרוטוקול מספר 7

על רמ"י לצאת למכרז עד תום רבעון 3 של שנת 2022, ולעדכן תוך 3 חודשים את סגן הבכיר לחשב הכללי האמון על פעילות המשרד על ההתקדמות בהליך המכרזי.

מאשרים

פרטי אישור	שם פרטי ושם משפחה	תפקיד	תפקיד בוועדה	הערות
אישור	יהלי חטנברג	החשב הכללי	גורם מאשר נוסף	

אישור החשב הכללי:

אני מחליט על אישור ההתקשרות כמפורט בהחלטה מספר 3000003994 לעיל,

לפי תקנה 3(4)(ב) לתקנות חובת המכרזים.