

החשב הכללי - ועדת הפטור

מספר פרוטוקול 1642

פרטים כלליים

המשרד הפונה מ.האוצר - מנהלת הגמלאות	התקבל בוועדת הפטור 27.03.2022	תאריך דיון 10.04.2022
---	---	---------------------------------

פרטי ההתקשרות המבוקשת

נושא ההתקשרות	מטרת הפניה	תקנת חוק	מועד החלטת ועדת מכרזים הפונה	מספר פנייה
שירותי CONTACT CENTER ו IVR התקשרות שלא דרך המרכז מרכזי (א)ב14			21.03.2022	8000719376

חברי ועדה נוכחים	תפקיד	תפקיד בוועדה
עמוס שקדי	סגן בכיר לחשב הכללי	יו"ר ועדה
כסלו שקד	יועצת משפטית	יועץ/ת משפטית
גל אמיר	מנהל מינהל הרכש הממשלתי	חבר/ת ועדה

החלטת הוועדה

הוועדה מחליטה על: אישור ההתקשרות לפי תקנה 14ב(א) לתקנות חובת המכרזים

תקופת התקשרות פטור ממכרז הערות:

פרטי תקופה	תאריך תחילה	תאריך תחילה מאושר	תאריך סיום מבוקש	תאריך סיום מאושר	אומדן	סכום מאושר	מטבע
	01.07.2022	01.07.2022	30.06.2025	30.06.2025	328,711	328,711	שקלים ישראלים חדשים

תקופת התקשרות זכות ברירה (אופציה) הערות:

פרטי תקופה	תאריך תחילה	תאריך תחילה מאושר	תאריך סיום מבוקש	תאריך סיום מאושר	אומדן	סכום מאושר	מטבע
	01.07.2025		30.06.2027		146,016	0	שקלים ישראלים חדשים

דיון ונימוקים

- מינהלת הגמלאות (להלן - **המינהלת**) מבקשת החרגה מהמכרז המרכזי לאספקת ציוד ושירותי טלפוניה קווית עבור משרדי הממשלה (להלן - **מכרז שירלי**) לצורך קבלת שירותי תחזוקה, יישום ופיתוח (להלן - **השירותים המבוקשים**) עבור מערכת IVR ו-CONTACT CENTER (להלן - **מערכת מענה קולי** או **המערכת**) של חברת קולטק תקשורת בע"מ (להלן - **החברה**) המשרתת אותה היום.
- המינהלת נותנת מענה לכ-20,000 פניות של גמלאים בחודש בערוצי תקשורת שונים.
- לצורך מתן המענה האמור, המינהלת משתמשת כיום במערכת המענה הקולי של החברה, וזאת לאחר אפיון שנמשך כשנה והושקעו בו מעל 3,500 שעות עבודה. המערכת כוללת עשרות ממשקי עבודה מול מספר רב של מערכות אחרות.
- כחלק מתפיסת שירות חדשה ועל מנת לשפר את מערך השירות לגמלאים, התקבלה השנה החלטה במינהלת על החלפת

מערכות השירות הממוחשבות, אשר מערכת המענה הקולי הינה חלק מהן, למעט מערכת מענה הקולי שבשלב זה אין כוונה להחליפה.

5. המינהלת מבקשת החרגה ממכרז שירלי עבור השירותים המבוקשים למערכת המענה הקולי, שכן לפי גורמי המקצוע במינהלת אפיונם מחדש מול ספק שאיננו החברה, במקביל להחלפת מערכות השירות הממוחשבות, ישית עומס משמעותי על המינהלת, ובין היתר יצריך שעות אפיון רבות, באופן שיקשה עליה להמשיך במתן שירות ומענה סדיר לגמלאים.

6. בחוות הדעת של מינהל הרכש מיום 05.04.2022 בעניין זה, צוין כי רוב משרדי הממשלה פרסו את מערכות הטלפוניה שלהם במסגרת מכרז שירלי, וביניהם גם מינהלת הגמלאות, ונוכח עמדת גורמי המקצוע במינהלת כי מתן השירותים המבוקשים על ידי ספק אחר תעורר קשיים, כמתואר לעיל,, בעת הזו אין התנגדות להחרגה מהמכרז המרכזי לצורך אספקת שירותים אלו.

מאשרים

פרטי אישור	שם פרטי ושם משפחה	תפקיד	תפקיד בוועדה	הערות
אישור	גל אמיר	מנהל מינהל הרכש הממשלתי	חבר/ת וועדה	
אישור	כסלו שקד	יועצת משפטית	יועץ/ת משפטית	
אישור	עמוס שקדי	סגן בכיר לחשב הכללי	יו"ר ועדה	