



החשב הכללי - ועדת הפטור

מספר פרוטוקול 2464

פרטים כלליים

המשרד הפונה רשות מקרקעי ישראל	התקבל בוועדת הפטור 22.11.2022	תאריך דיון 04.12.2022
----------------------------------	----------------------------------	--------------------------

פרטי ההתקשרות המבוקשת

נושא ההתקשרות הפעלת מוקד טלפוני	מטרת הפניה הארכת התקשרות	תקנת חוק 3(4)(ב)(3)	מועד החלטת ועדת מכרזים הפונה 17.11.2022	מספר פנייה 8000817310
------------------------------------	-----------------------------	------------------------	---	--------------------------

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 ועדה

החלטת הוועדה

הוועדה ממליצה על: אישור ההתקשרות לפי תקנה 3(4)(ב)(3) לתקנות חובת המכרזים

לתקופה שמיום 01.02.2023 ועד ליום 31.07.2023 או עד לסיום ההליך המכרזי, המוקדם מבניהם.

תקופת התקשרות התקשרות המשך נוספת הערות: ספקים

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

פרטי תקופה

תאריך תחילה מבוקש	תאריך תחילה מאושר	תאריך סיום מבוקש	תאריך סיום מאושר	אומדן	סכום מאושר	מטבע
01.02.2023	01.02.2023	31.07.2023	31.07.2023	5,400,000	5,400,000	שקלים ישראלים חדשים

ההחלטה מותנית באישור של: החשב הכללי

דיון ונימוקים

- רשות מקרקעי ישראל (להלן – הרשות או רמ"י) מבקשת התקשרות המשך 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 לציבור בנושאים מקצועיים כגון: דמי היוון, דמי חכירה שנתיים, בדיקת מצבי חשבון

- וכו'. כמו כן, מפנה המוקד פניות שאין באפשרותו לטפל בהן למחוז הרלוונטי ברשות.
3. מתן השירות לציבור על ידי 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.
4. ביום 27.06.2016 אישרה ועדת הפטור התקשרות המשך עד ליום 30.04.2017 בהיקף של 6,084,000 ש"ח מכוח תקנה 3(4)(ב) לתקנות חובת המכרזים. לאחר שנבחנו החלופות, הוחלט ע"י הרשות לצאת במכרז חדש להפעלת המוקד במיקור חוץ מלא. כתיבת המכרז הושלמה אך הוא לא פורסם.
5. ביום 04.06.2017 הוגשה ע"י הסתדרות העובדים הכללית בקשה למתן צו מניעה, בין היתר, כנגד פרסום המכרז.
6. 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 התקשרות המשך עד ליום 30.06.2018 בהיקף של 4,000,000 ש"ח מכוח תקנה 3(4)(ב) לתקנות חובת המכרזים.
7. ביום 01.05.2018 קיבל בית הדין האזורי לעבודה את דרישות ההסתדרות ונפסק כי על הרשות להקים מוקד טלפוני פנימי המורכב מעובדי הרשות. במסגרת ההסכמה אליה הגיע מנהל הרשות (דאז) סוכם על דחיית מימוש פסק הדין בשלוש שנים.
8. בהתאם, אישרה ועדת הפטור ביום 17.06.2018 התקשרות המשך עם החברה לתקופה שמיום 01.07.2018 ועד ליום 31.12.2018 בהיקף של 4,000,000 ש"ח כולל מע"מ ומכוח תקנה 3(4)(ב) לתקנות חובת המכרזים.
9. ביום 16.12.2018 אישרה ועדת הפטור התקשרות המשך נוספת עם החברה לתקופה שמיום 01.01.2019 ועד ליום 31.08.2021 בהיקף של 22,400,000 ש"ח כולל מע"מ ומכוח תקנה 3(4)(ב) לתקנות חובת המכרזים.
10. ביום 25.01.2021 אישרה ועדת הפטור המשרדית הרחבת התקשרות עם החברה עד ליום 31.08.2021 בהיקף של 2,833,000 כולל מע"מ עקב התגברות משבר הקורונה ועלייה בהיקף הפעילות של המוקד הטלפוני. האישור ניתן בהתאם לתקנה 3(4)(ב) למרות שהתקשרות המשך זו מצריכה את אישור ועדת הפטור. הפניה לא הועברה לוועדת הפטור והרשות פעלה רק על סמך אישור ועדת הפטור המשרדית.
11. ביום 22.08.2021 אישרה ועדת הפטור המשרדית התקשרות המשך עם החברה, בכפוף לאישור ועדת הפטור. על אף האמור הפניה לא הועברה לוועדת הפטור והרשות פעלה רק על סמך אישור ועדת הפטור המשרדית. נוכח האמור, התקשרות המשך האמורה אושרה ברטרו על ידי סגן בכיר לחשב הכללי.
12. ביום 20.12.2021 המליצה ועדת הפטור בפני החשב הכללי לאשר התקשרות המשך לתקופה שמיום 19.12.2021 ועד ליום 31.01.2023 או עד להסדרת הפעילות בדרך של מכרז או מוקד טלפוני במשרד, המוקדם מבניהם בהיקף של 13,700,000 ש"ח. החשב הכללי אישר את המלצת ועדת הפטור תוך הנחיה לצאת למכרז עד תום רבעון 3 של שנת 2022 ולעדכן תוך 3 חודשים את סגן בכיר לחשב הכללי האמון על פעילות המשרד.
13. לאור המצב המשפטי הקיים והחלטת בית המשפט למתן צו מניעה קבוע, האוסר על רמ"י להמשיך התקשרותה עם חברת טלאול או עם כל ספק אחר מעבר להתקשרות הקיימת. לא ניתן היה לקדם את קיומו של ההליך המכרזי הלכה למעשה.
14. 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 לציבור.
15. ביום 03.11.2022 התקיימה פגישה אצל יו"ר הסתדרות עובדי המדינה, בהשתתפות מנהל הרשות ונציגיו, נציג אגף תקציבים במשרד האוצר, נציג אגף השכר והסכמי עבודה במשרד האוצר, יו"ר ועד עובדים ברשות, ונציגים נוספים, ולראשונה הושגה הסכמה עקרונית להפעלת המוקד במיקור חוץ.
16. רמ"י התקשרה, כבר מיולי 2022, עם חברת KPMG בהסכם יעוץ לבניית תפיסת שרות ברשות ולהקמת מערך מוקד שרות ארצי רב ערוצי. עבודת כתיבת המכרז נמצאת בעיצומה, וחוברת המכרז עתידה להתפרסם בחודש דצמבר 2022.
17. המצב היום הוא כי חברת טלאול, משיקולים עסקיים שלה, החליטה על סיום ההתקשרות למתן שירותים להפעלת מוקד טלפוני ביום 31.01.2023. החברה ציינה במכתבה לרשות מיום 26.10.2022 כי תיתן אפשרות להארכת ההסכם עד ליום 28.02.2023 (כחודש ימים) וזאת בכפוף לקבלת הסכם אורכה חתום שיתקבל במשרדי החברה. ככל ולא יתקבל האמור החברה תערך לסגירת פעילות המוקד הטלפוני ב-31.01.2023.
18. התבצעה פנייה לחברה להארכת ההתקשרות, למספר חודשים נוספים, מעבר ליום 28.02.2023, היות ופרק זמן זה לא מספיק להקמת המוקד החדש. אולם החברה טרם אישרה אורכה כזו, אך יש אינדיקציות כי ייתכן ותסכים להאריך את הפעלת המוקד בחודשים ספורים נוספים. בו בעת רמ"י פועלת למציאת אפשרויות נוספות לפתרון למצב הקיים.
19. על פי רמ"י, לוח הזמנים המתוכנן למכרז:
- 19.1 פרסום מכרז - דצמבר 2022.
 - 19.2 מועד להגשת הצעות - פברואר 2023.
 - 19.3 קביעת זוכים - מרץ 2023.
 - 19.4 תהליך הקמה כחצי שנה.
 - 19.5 תחילת הפעלת המוקד - רבעון אחרון של שנת 2023 ולא יאוחר מיום 1.1.2024.

20. על מנת שניתן יהיה להמשיך במתן השירות לציבור הרחב הנזקק לשירותים הניתנים ע"י המוקד הטלפוני של רמ"י, שסגירתו עלולה לגרום לפגיעה משמעותית באיכות השירות, לרבות משך זמן הטיפול והצורך להגיע פיזית למשרדי רמ"י, בד בבד עם קידום והשלמת ההליך המכרזי נוכח ההסכמה העקרונית שניתנה לראשונה להמשך הפעלת המוקד במיקור חוץ, מבוקשת הארכת התקשרות של חצי שנה עם החברה.
21. התקשרות ההמשך בתנאים זהים להתקשרות המקורית.
22. גב' רעות הרטמן, רפרנטית שיכון ומקרקעין ממליצה לאשר את התקשרות ההמשך.

מאשרים

פרטי אישור	שם פרטי ושם משפחה	תפקיד	תפקיד בוועדה	הערות
אישור	עמוס שקדי	סגן בכיר לחשב הכללי	יו"ר ועדה	
אישור	רוני מר	יועץ משפטי	יועץ/ת משפטי/ת	
אישור	ישי בן אלי	סגן בכיר לחשב הכללי	חבר/ת וועדה	
אישור	יהלי רוטנברג	החשב הכללי באוצר	גורם מאשר נוסף	

אישור החשב הכללי:

אני מחליט על אישור ההתקשרות כמפורט בהחלטה מספר 3000006652 לעיל,
לפי תקנה 3(4)(ב) (3) לתקנות חובת המכרזים.