



**מס הכנסה ומיסוי מקרקעין
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה**

MA50D1-3-483-20

פרוטוקול משיבת וועדת המכרזים המשרדית מתאריך 4.11.20

השתתפו:

אלעד גולדברג	{מ"מ יו"ר וחבר
זהבית עמון	{סגן חשב
נועה ביק – פלמבאום, עו"ד	{חברה
שירלי אביבי/טניה גויכמן	{חברה

דינה אסייג, מנהלת תחום רכש ומרכזת ועדת מכרזים

<u>לא נכחו:</u>	כפיר חן	{יו"ר
	רון דוד	{חשב

הנדון: בקשה להארכה והרחבת ההתקשרות עם חב' סנסקום בהסכם מס' 999517 למתן שירותי ייעוץ להקמת מוקד טלפוני במיקור חוץ

1

רקע:

1. ועדת המכרזים המשרדית בישיבתה מיום 14.6.17 בחרה בהצעתה של חב' סנסקום - יעוץ וניהול פרויקטים בע"מ (להלן: "סנסקום") כזוכה בהליך פנייה תחרותית לקבלת הצעות (אשר נערך בהתאם להוראות תקנה 5 לתח"מ) לבחירת יועץ לכתיבה וליווי של מכרז להקמת מוקד מידע ארצי לרשות המסים.
2. בהתאם לכך, חתמו הרשות וסנסקום על הסכם למתן שירותי ייעוץ וליווי כאמור.
3. בהוראות ההסכם, נקבע כי ההתקשרות מחולקת ל-3 שלבים:
(א) שלב ראשון – כתיבת דו"ח אפיון של צורכי הרשות בהקמת מוקד מידע דרישותיה.
(ב) שלב שני – ניסוח מסמכי המכרז.
(ג) שלב שלישי – ליווי הנהלת הרשות במהלך הקמת המוקד ולאחר הפעלתו.
4. תקופת ההתקשרות אשר נקבעה בהסכם הינה עד לתאריך 31/12/17 בתוספת אופציה של רשות המסים להארכת תקופת ההתקשרות בשלוש שנים נוספות, שנה אחת או חלק ממנה בכל פעם, בכפוף להוראות חוק חובת מכרזים, התקנות על פיו, הוראות התכ"מ, ובכפוף לקיום תקציב.
5. ועדת מכרזים בישיבתה מיום 7.3.18 מימשה אופציה בהסכם ההתקשרות לשנה שנייה עד 31.12.18.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

6. ועדת המכרזים מתאריך 2.1.19 אישרה להאריך את ההתקשרות עם חברת סנסקום בתנאים זהים עד 30.6.19, וכן להרחיב את ההתקשרות כאמור ב- 25,600 ₪ בתוספת מע"מ להשלמת הפרק הטכנולוגי.
7. ועדת המכרזים מתאריך 22.5.19 אישרה להאריך את ההתקשרות עם חב' סנסקום בתנאים זהים עד 31.12.19.
8. ועדה מתאריך 7.1.20 אישרה לממש אופציה אשר נקבעה במסמכי הסכם ההתקשרות עם חב' סנסקום ולהאריך את ההתקשרות בשנה רביעית (ואחרונה) עד לתאריך 31.12.20. בנוסף, הועדה אישרה 500 שעות יעוץ נוספות, בהן חב' סנסקום תיתן את השירותים הנדרשים בשלב ג' של ההתקשרות כמפורט בסעיף 5.3 להסכם – קרי, ליווי הנהלת הרשות במהלך הקמת המוקד ולאחר הפעלתו.
9. ועדת החריגים (מס' פנייה 28851) אישרה חלקית את הבקשה: מתוך 500 שעות בהיקף התקשרות של 170,000 ₪ אושרו רק 260 שעות המהווים 85,000 ₪.

הבקשה הנוכחית:

2

בתאריך 10.10.20 פנתה גב' מיכל שרון, מנהלת אגף א', מרכז שרות ארצי בחטיבת שרות לקוחות, למרכזת הועדה בבקשה להאריך את הסכם ההתקשרות עם חב' סנסקום. בפנייתה מציינת כי שיפור השירות לציבור הינו חלק מרכזי בחזון רשות המסים. כחלק מתפיסת השרות ברשות, ובחתיאם למכרז בנושא "מכרז מוקד מידע ושרות רב ערוצי במיקור חוץ", אשר החל לפעול במהלך חודש יוני 2020 ע"י עובדי הספק הנבחר חב' "תקשובים" בע"מ.

עוד מציינת הגב' מיכל שרון כי:

1. ממועד פתיחת המרכז, ניתן בקו הראשון, מענה שוטף לפניית לקוחות בנושאים לגביהם ניתן בעבר מענה ע"י עובדי מרכז המידע הפנימי של הרשות. הקו השני הפך למרכז תמיכה לקו הראשון ואחראי על back office. בנוסף, ניתן מענה לכל הפניות בנושא מענקי הקורונה אותם משלמת רשות המסים בתקופה זו. בשל השרות המשמעותי המתחייב מפעילות נוספת זו של תשלום מענקי הסיוע עקב נגיף הקורונה במהירות, צמחה כמות הפניות בקצב מואץ מעבר למה שתוכנן.
2. מדובר בפרויקט מורכב המחייב השקעה מקצועית וניהולית משמעותית. לדוגמא: להרחבת נושאים להם ניתן מענה במרכז לצד שיפור הידע המקצועי, שיפור תהליכי העבודה, חכנת נהלים ברורים לפעילות ולממשק בין רשות המסים לספק, עריכת בקורות



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

לפעילות המרכז ובחינת עמידה ביעדים ועוד.

3. חברת סנסקום ליוותה את כל הפרויקט החל מהכנת מסמך אפיון המכרז שפורסם לציבור, בדיקת המכרז, בחירת הספק, הקמת המרכז וליווי הפעילות השוטפת בקו הראשון הנעשית במקביל לפעילות הקו השני. בהסכם ההתקשרות שנחתם עם החברה, נקבע כי החברה תלווה את רשות המסים גם לאורך תקופת ההרצה ובמשך שנה נוספת מיום ההפעלה, בתחומים שנרשמו לעיל ובנושאים נוספים.

4. במסגרת שלב זה, החברה הייתה אמורה לספק לרשות המסים 500 שעות ייעוץ נוספות. אולם, בהיעדר אישור תקציב מדינה, וועדת החריגים אישרה רק כ- 260 שעות ייעוץ לשנת 2020. יחד עם זאת בשל התרחבות הפעילות עקב חקיקת חוקי הסיוע לתשלום מענקים בשל נגיף הקורונה הפעילות בקו הראשון והשני, ממשיקי העבודה בין המוקדים לבין החטיבות העסקיות ברשות וממשיקי העבודה עם יחידות השטח ועם שע"מ צמחו היקפי הפעילות בצורה ניכרת ומורכבת יותר, אשר מחייבות השקעות שעות ליווי רבות לטובת הצלחת הפרויקט ושיפור השירות.

3

5. נכון לעכשיו, מעדכנת הגב' שרון כי נותרו משימות רבות בהן נדרש ליווי וייעוץ כגון: גיבוש והטמעה של תהליכי עבודה וממשיקי עבודה יעילים בין שני המוקדים, גיבוש ותיקוף נהלי עבודה בחירום (בטחוני, בריאותי, רעידת אדמה, נזקי טבע וכו'), גיבוש ותיקוף ממשיקי עבודה בין מרכז השירות ליחידות השדה לרבות, ליווי בבחירת נושאי השירות הפרונטאלי שניתן להסיטם לערוצים דיגיטליים ותמיכה בערוצים אלו, סיוע בגיבוש ותיקוף הדוחות הניהוליים והסטטיסטיים המהווים אסמכתא לתשלום לספק ועוד, קבלת המלצות לפיתוח חווית הלקוח על פי תפיסת "הלקוח במרכז" בכל ערוצי השירות הקיימים וחתעידיים ועוד.

6. נוכח האמור מבקשת גב' מיכל שרון את אישור חברי הועדה להארכת תוקף ההסכם לשנה נוספת עד 31.12.2021 כדי שניתן יהיה להמשיך לקבל ייעוץ וליווי בכל התחומים הנדרשים במיוחד, לאור העלייה המטאורית בהיקף הפעילות בתקופה מאתגרת זו. בנוסף, מבקשת את אישור הועדה להרחבת הסכם ההתקשרות לשנת 2021 ל-1250 שעות ייעוץ (כולל השלמת 250 שעות ייעוץ להסכם המקורי) כל זאת במטרה לאפשר ביצוע המשימות שפורטו לעיל.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

דיון:

במסמכי המכרז בסעיף 2.1.1 - נקבע " ליווי ופיקוח של הפעלת המוקד במהלך שנה קלנדרית אחת מיום תחילת הפעלתו, לדוגמא - מזידת איכות השירות, עמידה ביעדי השירות (SLA), אופן יישום תהליכי העבודה שנקבעו, בדיקת רמת המקצועיות ועוד. במסגרת זו, יידרש היועץ להגיע לשיבות פיקוח ומעקב אשר יתקיימו במוקד."

בסעיף 2.1.2 נקבע "סיוע בכתובת תהליכי העבודה ליצירת הממשקים הנדרשים בין המערכים השונים ברשות המסים (שאלות שע"מ, כללי אבטחת מידע, הדרכה, פיקוח וכו').

בפנייתה כאמור ציינה הגב' מיכל שרון כי המוקד הופעל במהלך חודש יוני 2020, עפ"י מסמכי המכרז ניתן להאריך את ההתקשרות במהלך שנה קלנדרית אחת מיום הפעלתו דהיינו עד יוני 2021, אך בפועל בקשתה מתייחסת להארכת ההתקשרות לכל שנת 2021. בפני חברי הוועדה מוצג הסברה של הגב' שרון לבקשתה להארכת ההתקשרות הנוספת עם סנסקום למתן ייעוץ וליווי של המוקד שבפועל עומדת מעל שנה. גב' שרון מפרטת כי מאחר ובשל תקופת הקורונה תהליך העבודה מול חברת סנסקום והקמת המוקד לא התנהלו לפי התכנון.

היות ורשות המסים אחראית לתשלום מענקי קורונה לציבור. המוקד נותן מענה לנושא זה בשוטף וענה לאורך התקופה לעשרות אלפי פניות טלפוניות וכתובות. הנושא שאב אליו התייחסות והתנהלות בצורה משמעותית ביותר ולכן הקמת המוקד התנהלה בקצב ובאופן אחר, יתרה מכך חברת סנסקום לא הייתה עם הרשות בתקופה הראשונה בשל הסגרים המשמעותיים שהוטלו.

אי לכך המוקד הוקם בשלב הראשון בליווי מצומצם מאוד. ולא די בכך חלק משמעותי מהמענה במוקד שהוקם מתייחס לנושאי קורונה המחייבים קצב עבודה אחר ונהלים שונים.

זאת ועוד, בשל העומס הרב שיוצרים מענקי הקורונה, קצב התרחבות הפעילות, גיוס העובדים וההתנהלות במוקד שונים מהמתוכנן לחלוטין. כך לדוגמא תכננו להיות בסוף 2020 עם 100 נציגים וכפי הנראה נגיע לכ-150. תכננו לקדם וגבש נושאים נוספים שהמענה אליהם יועבר מהמשרדים למוקד פעילות שנעשית בקצב איטי יותר.

גב' שרון מסכמת כי, הקמת מוקד לרשות המסים הוא פרויקט משמעותי ומורכב מאוד.



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

בנוסף לדבריה של הגבי שרון כפי שפורטו לעיל, מר שלמה אוחיון, סמנכ"ל בכיר שירות מבהיר כי ההסכם עם חברת סנסקום נועד לסייע לנו בקידום פרויקט אסטרטגי של רשות המסים להקמת מרכז מידע רב ערוצי.

בשל הצורך בניסוח מכרז סבוך וקבלת אישורים תקציביים וכו' התהליך התארך ובשעה טובה בחודש יוני 2020 הפרויקט הושק וכיום אנו מספקים מענה לציבור הפונים במיוחד בתקופה זו בה אנו נדרשים למענה מהיר מקצועי ואיכותי למענקי הסיוע.

האתגרים שנוספו בתקופה זו הינם רבים ומגוונים ומדגישים ביתר שאת את הצורך בליווי מקצועי עד סוף שנת 2021 בשל המשבר אשר גרם לנו לעיכוב בהקצאת חקשב הניהולי והמקצועי בקצב הנדרש לצורך ייצוב פעילות המוקד.

בנוסף, מאז הפעלת המוקד גילינו כי אנו נדרשים לתת תשומת לב ייחודית לכל מיני פעילויות שלא נצפו בתחילת התהליך אשר נכפו עלינו בשל משבר הקורונה: הסטת שירותים פרונטליים לערוצים דיגיטליים ולשירות מרחוק (עקב סגירת קבלת קהל), שינויי חקיקה תכופים למענקי סיוע אשר יימשכו עד סוף שנת 2021, היערכות לממשקי עבודה מול גופים אחרים הנגזרים מהחקיקה – חוק עידוד תעסוקה מול לשכת התעסוקה, הנחה מארנונה מול משרד הכלכלה והרשויות ועוד.

5

לכן, קיימת חשיבות רבה לאישור הבקשה שכן, ללא ייעוץ וליווי צמוד בעת הזו לא נוכל להגיע לכל היעדים שהגדרנו וליעדים אשר צצו בשל המצב הכלכלי ושינוי ההתנהגות של הציבור.

בשל הקורונה והמעורבות של רשות המסים בנושא תשלום מענקים לציבור השתנתה מורכבות הפרויקט.

הוחלט:

1. חברי הועדה ממליצים בפני ועדת הפטור המשרדית להאריך את ההתקשרות לשנה נוספת דהיינו מיום 1.1.2021 ליום 31.12.2021, להמשך קבלת ייעוץ וליווי בכל התחומים הנדרשים, לרבות הדרישה לטייב את הממשקים לכלל הגורמים ברשות ולבנות תהליכי עבודה יעילים.
2. עוד ממליצה הועדה, על הרחבת הסכם ההתקשרות עבור שנת 2021 ל-1250 שעות ייעוץ (כולל השלמת 250 שעות ייעוץ להסכם המקורי).
3. המשך הארכת ההתקשרות כאמור תהא בתנאים זהים לתנאי ההתקשרות הראשונה.
4. היקף ההתקשרות לתקופה יעמוד על 402,919 ₪ כולל מע"מ (בניכוי 5% הנחה ע"י המציע) כמפורט להלן:
 $290 \text{ ₪ (שעת ייעוץ)} \times 1,250 \text{ ₪ (הרחבת הסכם ההתקשרות)} = 362,500 \text{ ₪ בתוספת מע"מ (סה"כ)} = 424,125 \text{ ₪ כולל מע"מ (בניכוי 5%)} = 402,919 \text{ ₪ כולל מע"מ}.$
5. ככל שתאושר הארכת ההתקשרות היא תחויב בביטוח וערבות בהתאם לתנאים שהיו קיימים עד כה.



**מס הכנסה ומיסוי מקרקעין
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה**

6. החלטת הוועדה כפופה לאישור ועדת הפטור המשרדית – מדובר בהארכה והרחבת התקשרות בהתאם לסעיף.
7. בהתאם להוראת התכ"ס בנושא תקציב המשכ"י שמספרה 13.9.2.1 לא נדרש אישורה של ועדת חריגים בנושא.
8. ככל ותאושר הארכת ההתקשרות כאמור, באחריות המחלקה המשפטית להכנת נספח להארכת ההסכם.
9. פריט התחייבות מס' 05520324

החלטת הוועדה מסתמכת על תקנה 3 (4)(ב)(2) לתח"מ ועל הוראת תכ"מ 13.9.2.1 "תעריפי התקשרות עם נותני שירותים חיצוניים" לתקנה מס' 13.9.0.2

6

חברה	חברה	חברה	מ"מ יו"ר וחבר	
חברה	חברה	חברה	מ"מ יו"ר וחבר	שם
שירלי אביבי	זהבית עמון	נועה ביק-פלמבאום	אלעד גולדברג	שם
חתימה	חתימה	חתימה	חתימה	חתימה
חתימה	חתימה	חתימה	חתימה	חתימה

כתבה ערכה: נילי דהאן, מ"מ מרכזת ועדת מכרזים



מס הכנסה ומיסוי מקרקעין
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

פרוטוקול ועדת מכרזים מספר 24/2019 מתאריך 4/11/20

שם הספק הזוכה: ס. טיקות

נושא ההתקשרות: הספקת שירותי סיווג ורישום מס' 999577

מס' חברה/ ע.מ./ אחר: _____

שירות ייעוץ

החלטה

יש לפרט בהחלטה את הנושאים הבאים:

1. סיווג ההתקשרות- לפי תקנה 24(ב)(4) לתקנות חובת המכרזים.
2. תוקף ההסכם מתאריך 1/1/21 עד תאריך 31/12/21.
3. היקף שעות (במידה ורלוונטי) 1250 שעות (כולל השמעת טענות ייעוץ אחריות)
4. סך היקף ההתקשרות 408,919 ש"ח.
5. פריט התחייבות 25520324
6. האם נדרשת ערבות ✓ תוקף הערבות _____
7. האם נדרש ביטוח ✓
8. מספר מנו"ף לביצוע ההתקשרות _____

הערות נוספות:

תאריך _____ חתימת מרכז/ ועדת המכרזים _____



**מס הכנסה ומיסוי מקרקעין
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה**

פרוטוקול משיבת וועדת הפטור המשרדית בסבב מתאריך

השתתפו:

ערן יעקב
אורי קלינר, עו"ד
רונן דוד
- יו"ר
- חבר
- חבר

דינה אסייג - מנהלת תחום רכש ומרכזת ועדת מכרזים

הנדון – בקשה להארכה והרחבת ההתקשרות עם חב' סנסקום בהסכם מס' 999517 למתן שירותי ייעוץ להקמת מוקד טלפוני במיקור חוץ

8

1. ועדת המכרזים המשרדית בישיבתה מיום 26.10.20 המליצה בפני ועדת הפטור כי בנסיבות בהן נדרשת השמירה על האחידות, חברי הוועדה התרשמו שהארכת תוקף ההסכם לשנה נוספת נחוצה מטעמי יעילות והיסכון.
 2. חברי הוועדה ממליצים בפני ועדת הפטור המשרדית להאריך את ההתקשרות לשנה נוספת דהיינו מיום 1.1.2021 ליום 31.12.2021, להמשך קבלת ייעוץ וליווי בכל התחומים הנדרשים, לרבות הדרישה לטייב את הממשקים לכלל הגורמים ברשות ולבנות תהליכי עבודה יעילים.
 - וזאת נוכח העלייה המטאורית בהיקף הפעילות בתקופה מאתגרת זו.
 3. עוד המליצה הוועדה, על הרחבת הסכם ההתקשרות עבור שנת 2021 ל- 1,250 שעות ייעוץ (כולל השלמת 250 שעות ייעוץ להסכם המקורי).
 4. המשך הארכת ההתקשרות כאמור תהא בתנאים זהים לתנאי ההתקשרות הראשונה.
 5. היקף ההתקשרות לתקופה יעמוד על 402,919 ₪ כולל מע"מ (בניכוי 5% הנחה ע"י המציע) כמפורט להלן:
- 290 ₪ (שעת ייעוץ) X 1,250 ₪ (הרחבת הסכם ההתקשרות) = 362,500 ₪ בתוספת מע"מ
(סה"כ 424,125 ₪ כולל מע"מ בניכוי 5% (21,206.25 ₪) = 402,919 ₪ כולל מע"מ.

חדיה סנסק



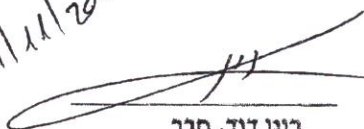
מס הכנסה ומיסוי מקרקעין
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

החלטה:

בהתבסס על פריטי הבקשה, וועדת הפטור המשרדית מאשרת הארכה והרחבת התקשרות בפטור ממכרז עם חב' סנסקום בהסכם מס' 999517 למתן שירותי ייעוץ להקמת מוקד טלפוני במיקור חוץ.

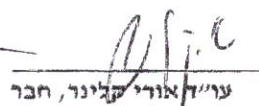
החלטת הוועדה מסתמכת תקנה 3(4)(ב)(2) לתח"מ

19/11/2020



רון דוד, חבר

חדיה סנסק



עוזי אורי קלינר, חבר



ערן יעקב, יו"ר

9

רשמה: דינה אסייג, מנהלת תחום רכש ומרכזות ועדת מכרזים

24.11.20