



שם הטופס: חוות דעת מקצועית במסגרת כוונה להתקשר עם ספק יחיד/ ספק חוץ

מספר הוראה: 7.8.2	פרק ראשי: התקשרויות ורכישות
מספר טופס: ט. 7.8.2.1	פרק משני: פטור ממכרז

משרד:	הנהלת בתי המשפט
יחידה מזמינה:	חטיבת השירות לציבור
תאריך:	18/08/2024

אל: ועדת המכרזים

הנדון: חוות דעת מקצועית במסגרת כוונה להתקשר עם ספק יחיד/ ספק חוץ

הבקשה מסתמכת על תקנה 3(29) / 3(31) (סמן את התקנה המתאימה) לתקנות חובת מכרזים ועל הוראות תכ"ם מס' 7.8.1 ו-7.8.2.

תיאור מהות ההתקשרות (רקע ופירוט התכונות של הטובין/השירות/העבודה)
<p>מרכז השירות והתמיכה של הנהלת בתי המשפט מספק מענה לכ- 60,000 פניות בחודש באמצעות שיחות למרכז המידע, צ'אט, דוא"ל ואפליקציית Whatsapp. השיחות הנכנסות למרכז המידע מנותבות על ידי מרכזייה שהוקמה על ידי ספק חיצוני – תקשובים מרכז תקשורת עיסקי בע"מ (להלן – "חברת תקשובים").</p> <p>אנו מבקשים להתקשר עם חברת תקשובים ולרכוש ממנה שדרוג למערכות הקיימות. השדרוג יבוצע בשלושה שירותים המספקת חברת תקשובים – נתב טלפוני, נתב אוטומטי ומערכת תיעוד פניות.</p> <p><u>מדובר במערכות מיושנות שפותחו לפני שנים רבות ואינן מתאימות לאופי השירות ולשינויים הדיגטליים הקיימים כיום.</u></p> <p>1. <u>הנתב הטלפוני:</u></p> <p>השירות המסופק כיום אינו ידידותי למשתמש, גורם לסרבול רב ומקשה על הפונה בניתוח השיחה. המוצר החדש יחסוך למשתמש זמן רב וימקד אותו בנתיב הנכון שבו יקבל מענה מיטבי לפנייה שלו, מה שיפחית זמן שיחה עם נציג אנושי ויחסוך בעלויות עבורנו שכן אנו משלמים כיום עבור שירות של זמן שיחה עם נציג אנושי לפי שעה 65 ₪ לא כולל הצמדה.</p> <p>2. <u>הנתב האוטומטי:</u></p> <p>שירות האמור למסור מידע ללא צורך בשיחה עם נציג. בשל הסרבול בשירות הקיים, מוותרים רוב הפונים על השירות ומבקשים שיחה עם נציג אנושי מה שמגדיל כאמור את העלויות להנהלת בתי המשפט. המוצר</p>

החדש יפנה לערוצים דיגיטליים, יחסוך זמן רב שכן המידע שימסר על ידי הפונה ישמר במערכת הזיהוי, יתן מענה שאינו קיים כיום לתיקים חסויים ויהיה פעיל לאחר שעות פעילות מרכז המידע.

3. מערכת תיעוד פניות:

במרכז מידע הנציגים נדרשים לעדכן כל פניה הנכנסת למרכז המידע בכל הערוצים כיום לא ניתן לפרט בפירוט רב את נושאי הפנייה מה שמקשה על הנהלת בתי המשפט לשפר תהליכי עבודה. המערכת החדשה תספק נתונים מדויקים ותוביל לחסכון ניכר בזמני העבודה ותציג מידע מפורט ורב יותר.

האם קיים בנושא זה מכרז מרכזי של החשב הכללי או גורם ממשלתי מוסמך אחר? כן לא

סוג ההתקשרות: (סמן X במקום המתאים)

טובין שירותים ביצוע עבודה

שם הספק:	תקשובים מרכז תקשורת עסקי בע"מ
מספר הספק (ח.פ.ח.צ.ע.מ/מספר עמותה)	512287186
ספק זה הנו:	<input checked="" type="checkbox"/> ספק יחיד <input type="checkbox"/> ספק חוץ
אומדן / שווי ההתקשרות:	292,500
תקופת ההתקשרות:	2024-2025

נימוקים כי הספק הוא ספק יחיד או כי הטובין הם טובי חוץ (במקרה הצורך ניתן לצרף עמודים נוספים וכל מסמך רלוונטי נוסף)

נא להתייחס לסעיפים הבאים:

1. האמצעים שבהם נערכו בדיקות לאיתור ספקים נוספים והכנת חוות דעת כולל פירוט מקורות מידע ופעולות שננקטו (לדוגמה חיפוש באינטרנט, התכתבות עם ספקים, פגישה או שיחה עם ספקים וכדומה).
2. ממצאי הבדיקה (אם ישנם ספקים נוספים בתחום ההתקשרות, יש לפרט את הסיבות לאי התאמתם לביצוע ההתקשרות עימם ואת הסיבות להיות הספק שלגביו נכתבה חוות הדעת ספק יחיד/ספק חוץ)
3. נימוקים והערות נוספות.

1. האמצעים שבהם נערכו בדיקות לאיתור ספקים נוספים והכנת חוות דעת

חברת תקשובים הינה הספק היחיד והבלעדי של מרכז המידע. הוא פיתח את התשתיות הקיימות והתאים אותם בהתאם לדרישות המכרז. אנו מבקשים לבצע התאמות למערכת הקיימת ולא לרכוש מוצר חדש בשוק. לצורך שידרוג המערכות ושמירה על מסד הנתונים הקיימים יש לבצע את השיפורים על המערכות הקיימות של חברת תקשובים.

מבדיקה שערכנו עם הספק (חברת תקשובים) – המערכת של המרכזיה (AVR) פותחה מחדש על ידי החברה והותאמה לצורכי הארגון, במידה ונבקש להתקשר עם ספק אחר, נצטרך להקים מערכת חדשה ולא להשתמש במערכת הקיימת, מה שיגביר את העלויות הכספיות. מערכת התיעודים (CRM) עובדת בממשק עם מערכת AVR מה שידרוש מאיתנו ליצור ממשקים חדשים עם ספק אחר במערכות קיימות, ממשקים ורשיונות אלו יעלו באופן משמעותי את העלויות הכספיות. בכדי לייעל את המערכת, אין צורך לרכוש מערכות חדשות אלא לשפר את הקיים, מה שיפחית משמעותית את העלויות הכספיות, יתקיים בזמן קצר ובאופן יעיל.

2. ממצאי הבדיקה


תשובתנו מעלה.

3. נימוקים והערות נוספות

לאור הנימוקים שמניתי לעיל אנו מבקשים לערוך ההתקשרות בהליך פטור ממכרז.

חוות דעתי זו ניתנת מתוקף היותי הסמכות המקצועית לנושא זה.

בכבוד רב,

	<p>מנהלת תחום בכיר ערוצי שירות, חטיבת שירות, הנהלת בתי המשפט</p>	<p>איריס נץ</p>
<p>חתימה</p>	<p>תפקיד בעל הסמכות המקצועית</p>	<p>שם בעל הסמכות המקצועית</p>