



עמוד 1 מתוך 2

ועדת המכרזים משרד העבודה

פרוטוקול מס' 42 מיום 07 באפריל 2025

משתתפים:

גב' הילה שושני – יו"ר הועדה
גב' אילה אביעד – נציגת חשבות
עו"ד מיכל סירי יצחק – נציגת יועמ"ש

הנושא:

בקשה לביטול פרוטוקול מס' 17 מיום 26.02.25 ופרוטוקול מס' 2 מיום 10.03.25 ועדת הפטור משרדית ולאישור התקשרות עם חברת מילגם ח.פ.: 510982325 - להפעלת מוקדי מידע ושירות טלפוני, קבלת קהל וביצוע פרויקטים לאגף רישום ורישוי עסקים כספק יחיד

בפני הועדה מונחת פנייתה של גב' מיכל אבגנים, מנהלת אגף בכיר לאסדרת עיסוקים, בבקשה לאישור ההתקשרות עם חברת מילגם ח.פ.: 510982325 להפעלת מוקדי מידע ושירות טלפוני, קבלת קהל וביצוע פרויקטים לאגף רישום ורישוי עסקים.

רקע:

בפרוטוקול מס' 17 מיום 26.02.25 אישרה הועדה התקשרות עם **מילגם בע"מ ח.פ. 510982325**, כספק יחיד בהתאם לתקנה 3(29) לתקנות חובת המכרזים ובכפוף לאישור ועדת הפטור משרדית. לצורך הפעלת מוקדי מידע ושירות טלפוני, קבלת קהל וביצוע פרויקטים לאגף רישום ורישוי עסקים. על כן, נחתם הסכם עם המשרד שלאחריו הודיעה היחידה המקצועית על כשלים בהתקשרות. בעקבות ליקויים בעבודת המוקד, התקיימה שיחת בירור עם מילגם ובה העלה המשרד את טענותיו בנוגע לתפעול השירות. פרוטוקול שיחת הברור מצורף **כנספח 1** לפרוטוקול. נוכח האמור, סוכם כי יש מקום להעלאת התעריפים של שעת מוקדנים וזאת מאחר שהתעריפים לא התעדכנו מתחילת המכרז, כך שהתעריפי יעמדו על 60 ₪ לשעה בתוספת מע"מ. בהתאם להעלאת התעריפים מילגם התחייבה לשיפור ותיקון הליקויים שהעלה המשרד. מצ"ב **כנספח 2** התייחסות מילגם והתוכנית לשיפור הליקויים. בנוסף, ובשל כניסת חקיקה חדשה, יתווספו מספר מוקדנים לטובת מתן שירות נוסף.

החלטת הועדה:

נוכח האמור, הועדה מבטלת את פרוטוקולים 17 מיום 26.02.25, פרוטוקול 2 מיום 10.03.25 של ועדת הפטור משרדית את ההסכם שנחתם בין הצדדים. כאמור בפרוטוקול 17, הועדה שוכנעה כי השירות הינו חיוני לציבור ואם יופסק, הרי שהציבור יפגע. כמו כן, הועדה שוכנעה כי היחידה פעלה מבעוד מועד על מנת לקדם את הפניה באמצעות מכרז מוקדים, אך הדבר לא הסתייע עד

אילה אביעד
נציגת חשבות

עו"ד מיכל סירי יצחק
נציגת יועמ"ש

הילה שושני
יו"ר הועדה



עמוד 2 מתוך 2

ועדת המכרזים משרד העבודה

פרוטוקול מס' 42 מיום 07 באפריל 2025

כה. עוד שוכנעה הוועדה כי בנסיבות העניין, לפיהן מדובר בפרק זמן קצר (עד לפרסום הפניה), ובהתקשרות שלא ניתן להפסיקה עד שזוכה חדש ילמד את התחום, נותן השירותים הנוכחי הוא היחיד המסוגל. הוועדה תוסיף כי ההתקשרות החדשה תצא דרך מכרז מוקדים (1001/21) שמילגם היא חלק מארבעה נותני שירותים שנבחרו במסגרת המכרז לביצוע תיחור ביניהם. לפיכך, הפגיעה האפשרית במציעים פוטנציאלים הינה נמוכה. הוועדה שוכנעה כי יש מקום להעלאת תעריפי שעת מוקדן, בין היתר בשל עליית שכר המינימום.

משכך, הוועדה מאשרת, פרסום בדבר כוונת המשרד להתקשר עם **מילגם בע"מ ח.פ. 510982325**, לתקופה של 14 ימים בהתאם לתקנה 3א לתקנות חובת המכרזים.

אם לא יוגשו השגות בתום המועד, תועבר ההחלטה לאישור ועדת הפטור משרדית.

היה והבקשה תאושר, הוועדה מנחה את היחידה לקבוע בהסכם SLA לביצוע השירות ולוודא כי אם מילגם לא יבצע את השירותים כנדרש העלאת התעריפים האמורה לעיל תתבטל רטרואקטיבית.

היקף התקשרות:

לא יעלה על 4,000,000 ₪

מתוכם 400,000 ₪ יתרות

מצ"ב נספח תקציבי כנספח א' לפרוטוקול זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו

תקופת ההתקשרות:

מיום 01.04.25 ועד יום 30.9.25, אופציה להארכה עד ליום 30.3.26. או עד מועד בחירת ספק זוכה המוקדם מביניהם

תקנה תקציבית:

36400120

יובהר כי על היחידה להיערך להיקף ההתקשרות אך ורק בהתאם למסגרת התקציבית הקיימת לשנת 2025 בתקנה. לפיכך על היחידה לקחת בחשבון מראש את גובה ההכנסות הצפויות.

יכל שינוי במס' תקנה / הוספה מחייב אישור חשבות/ תקציבנית המשרד.

הערות: מודגש כי חל איסור להזמין שירות או סחורה מספק בטרם חתימת הסכם או הזמנת עבודה ע"י מורשה חתימה של המשרד. הזמנת שירות או סחורה מספק ללא הסכם או הזמנת עבודה ע"י מורשה החתימה של המשרד, מהווה עבירה על חוק נכסי מדינה ומהווה עבירת משמעת עפ"י התקשי"ר.

אילה אביעד
נציגת חשבות

עו"ד מיכל סירי יצחק
נציגת יועמ"ש

הילה שושני
יו"ר הוועדה



פרוטוקול ישיבה בנושא מוקדי השירות של אגף בכיר אסדרת עיסוקים, מיום: 24.03.25
משתתפים:
משרד העבודה-

חמי דוניצה, חשב המשרד
 מיכל אבגנים, מנהלת אגף בכיר אסדרת עיסוקים
 ירמי גור, סמנכ"ל שירות
 הילה שושני, יו"ר ועדת מכרזים
 בארי שרעבי, תקציבן האגף

חברת מלגם-

אילן ערוסי, מנכ"ל מלגם
 ליאור מגירה, סמנכ"ל חטיבת הפרויקטים
 אייל כץ, מנהל תחום תפעול פרויקטים

חברת מלגם הוזמנה לשיחת בירור במשרד העבודה בגין השירות הירוד הניתן בחודשים האחרונים במוקדי האגף הבכיר לאסדרת עיסוקים, המתופעלים על ידם.

במהלך הדיון, מיכל פרטה בפני החברה את כלל הטענות והשירות הירוד, הלק:

זמן המתנה מצטבר לטיפול	סטטוס טיפול ע"י מילגם	מועד פניה למילגם	מוקד מקצועי	תיאור הבעיה
מוקדן 1- חודשיים מוקדן 2-3 וחצי חודשיים.	טרם אויש	מוקדן 1- 7.1.25 מוקדן 2- 30.12.24	<u>מהנדסים ואדריכלים:</u> ממתינים לאישוש 2 תקנים.	מחסור בכ"א
8 חודשיים	טרם אויש	10.7.24	<u>רישוי חשמלאים:</u> ממתינים לאישוש 2 תקנים.	
8 חודשיים	טרם אויש	10.7.24	<u>הנדסאים:</u> ממתינים לאישוש תקן.	
<u>מיזוג:</u> - מוקדן 1- חודש וחצי. - מוקדן 2- שבועיים וחצי. <u>בחינות וחקירות:</u> - מוקדן 1-3 וחצי שבועות.	טרם אויש	<u>מיזוג:</u> - מוקדן 1- 15.1.25 - מוקדן 2- 19.2.25 <u>בחינות וחקירות:</u> - מוקדן 1- 12.2.25	<u>הרחבה למוקדים מקצועיים נוספים:</u> ממתינים לאישוש 3 תקנים.(מיזוג-2 מוקדנים, בחינות וחקירות- מוקדן אחד.)	
	נטען ע"י מנהל הפרויקט במילגם כי הנושא אינו מוכר. נשלחו דוגמאות למנהל הפרוייקט ב-25.2.25, טרם התקבלה תגובה.	מתבצעות פניות באופן שוטף ע"י היחידות המקצועיות (צורפו דוגמאות למיילים).	בכל המוקדים המקצועיים.	פערי ידע מקצועי- בחלק מהמקרים מובילים להטעיית הציבור (יש פירוט במייל המצ"ב).

זמן המתנה מצטבר לטיפול	סטטוס טיפול ע"י מילגם	מועד פניה למילגם	מוקד מקצועי	תיאור הבעיה
משתנה בין פניה לפניה- יש פניות שהמתין חודשים.	צומצמו פערים אך עדיין ישנם עיכובים וחוסר ידע.	מתבצעות פניות באופן שוטף ע"י היחידות המקצועיות (צורפו דוגמאות למייל).	בעיקר במוקדי מהנדסים ואדריכלים והנדסאים וטכנאים מוסמכים	עיכוב בטיפול בסל המשימות ובמיילים- המשמעות הינה עיכוב במענה ובשירות הניתן לציבור.
במסגרת כל פניה מסוג זה, ניתן מענה ע"י מנהל המוקד כי הנושאים חודדו מול הנציגים.	מנהלת המוקד ציינה כי נעשו שיחות עם אותן נציגות. נדרש המשך מעקב של האגף.	התקבלו תלונות מהציבור בנושא (מצ"ב במיילים שהועברו למילגם). פניה אחרונה הועברה למנהלת המוקד- בתאריך 24.2 לרבות תלונות על זמני מענה, שיח לא מכבד של הנציגים, אלימות מילולית וכו'	בעיקר במוקדי מהנדסים ואדריכלים וחשמלאים	רמת שירות טלפוני ירודה

המשרד ציין כי הקשיים של חברת מילגם מעלה ביחס לתעריפי נציגי המוקד מוכרים והגם שהינם מובנים, יש להבחין ולהפריד בין מחויבות למתן שירות מיטבי הניתן מכוח התקשרות תקפה לבין קשיים עסקיים (אובייקטיבים ככל שיהיו). וכי על חברת מילגם להעניק שירותים איכותיים כל עוד אישרה וחתמה על המשך מתן השירות. הילה ציינה כי חוות שירות ירודה במוקדים המתופעלים ע"י מילגם, נכרת באופן רוחבי במשרד אל מול אגפים נוספים.

חברת מילגם ציינה כי הקשיים בגיוס כ"א נובעים מתעריפי מכרז נמוכים וכי החברה נדרשת לספוג עלויות תוספתיות ועל אף זאת חשוב לה להמשיך במתן השירות.

סיכום:

- האגף יעביר מיפוי הטענות והציפיות בצורה מרוכזת, חברת מילגם תגיש תכנית לשיפור ולו"ז לביצוע.
 - חברת מילגם תגיש הצעת מחיר אשר תגלם את העלויות האובייקטיביות בתעריפי ערך שעתי לנציגי השירות.
 - המשרד יבחן שינוי התעריפים בכפוף לאישור ועדת מכרזים.
 - ההתקשרות לתקופה של שנה או עד בחירת ספק בהליך תיחור שהאגף כבר החל (המוקדם מביניהם).
- פיצויים מוסכמים - ועדת המכרזים תקבע פיצויים מוסכמים להתקשרות בהתחשב בכשלים שהועלו בדיון ולאחר שתבחן את תוכנית השיפור שתציע מילגם והצעת המחיר לעלויות החדשות.



כ"ה אדר תשפ"ה
25 מרץ 2025

לכבוד:
גב' מיכל אבגנים
מנהל. אגף בכיר אסדרת עיסוקים
משרד העבודה

מיכל שלום רב,

הנדון: מכרז 1002/19 – הארכת מכרז

בהמשך לפגישתנו האחרונה ולהערכות מילגם לתקופה נוספת של הארכת המכרז להפעלת מוקדי אסדרת העיסוקים, להלן מספר פערים ונושאים שאנו מבקשים לשתף בהם את המשרד.

מילגם מתפעלת מכרז זה החל משנת 2019 עם שביעות רצון גבוהה מצד המשרד כמו שצוין בפגישה. המשרד מתלונן כי בחודשים האחרונים ירדה רמת השירות המסופק על ידי מילגם ובנוסף ישנם פערי כ"א מול הנדרש במכרז ומול דרישות האגף לפתיחת מוקדים חדשים.

בשנים האחרונות לאור מגפת הקורונה שפרצה בשנת 2020 ובשנה וחצי האחרונות לאור המלחמה שפרצה בישראל, עלתה האינפלציה בישראל בשיעור של כ 15% וליוקר מחיה הולך וגובר. מצב זה גרם לעליה בשכר הממוצע במשק, לעליה בשכר המינימום ובקושי עצום לגייס עובדים בשכר נמוך. יש לציין כי באפרייל תהיה העלאה נוספת ומשמעותית בשכר המינימום שתקשה אף יותר על גיוס העובדים.

בנוסף, לאור מחסור בכ"א וחילופי כ"א במשרד העבודה, נוצרו עיכובים במענה לפונים לועדות, ציוני מבחנים ועירעורים ועוד בעיקר במוקד אדריכלים ומהנדסים, עיכובים שהובילו להגדלה משמעותית במספר השיחות הנכנסות.

מאחר ותעריפי המכרז שהוגשו על ידי מילגם עוד ב 2019 הינם נמוכים בסביבה העסקית של 2025, ולא לוקחים בחשבון את שוק העבודה הנוכחי שש שנים אחרי הגשת המכרז, נתקלת מילגם בקשיים גדולים בגיוס כ"א מקצועי, מתאים ומחוייב למוקד זה בתעריפים שאינם הפסדיים.

למרות האמור, הועלה שכר העובדים פעמיים בשנה האחרונה עד לרמה של עלות שעתית של 55 ש"ח לעובד, צעד שהוביל להגדלת הפסדי מילגם ועדיין אנו נתקלים בקשיים לגייס עובדים. זאת ועוד – מאחר והמכרז מוארך לתקופות קצרות אין ביכולתנו להעביר את המוקד לבניין חדיש יותר עם סביבת עבודה שתמשוך עובדים חדשים.

קיבלנו את טבלת מיפוי הכשלים ואנו מתייחסים לשיפורם בכל הרצינות הנדרשת.

בכוונתנו לבצע את הצעדים הבאים לטובת שיפור השירות:

- העלאת שכר העובדים, על מנת לשמר את הצוות הקיים ולגייס עובדים חדשים בהקדם.
- קיום הדרכות ריענון והשבחת הצוות בתחומים המקצועיים מול גורמי המשרד.
- קיום סדנאות שירות באמצעות מחלקת ההדרכה של מילגם ובתיאום גורמי המשרד.
- הרחבת פעילות הבקרה הפנימית וסיוע מקצועי וניהולי למנהלת המוקד החדשה.
- תיק הפעלת מוקד - ריענון התיק, עדכון והתאמה לצרכים החדשים ולתחומי האחריות ונושאים שהתווספו לטיפול באחריות המוקדים.



מילגם

- **תחנות עבודה** - הגדרות תחומי האחריות ועמדות העבודה בהתאם לצרכים המשתנים והגדרות הלקוח לפי המחלקה ותחומי האחריות
 - **מוקד טכנאי קירור ומיזוג אוויר** - קליטת תחום הטיפול בבקשות להכרה, קליטת 2 עובדים חדשים, הגדרת תרשים הזרימה לתהליך הטיפול, תחנות העבודה ותחומי האחריות והבקרה הפנימית. - לוי'ז לסיום 30/04/2025
 - **בקרה פנימית** - הגדרת תהליך בקרה פנימי לתהליכי העבודה בכל התחומים לרבות ביצוע האזנות פתע, "כתף אל כתף", לקוח סמוי וניתוח ותחקירי שיחות - לפחות 20 שיחות בשבוע.
 - **מערך הדרכה** - כתיבת לומדות ומאגר יידע לכל אחד מתחומי האחריות המטופלים במוקד במערכת המילדע - לוי'ז לסיום 30/05/2025.
 - **הדרכות פנימיות** - ביצוע הדרכה שבועית, ביום ובשעה קבועה, לכל הנציגים במוקד לפי תפקידם ותחומי הטיפול והאחריות:
נושאים גנריים – שירות לקוחות, ניהול שיחה, טיפול במקרים חריגים.
נושאים מקצועיים - תהליך הטיפול בפניות, מקרים ותגובות ומענה במקרים חריגים, הכרת הנהלים ושינויים עדכניים, הצגת תחקירים "מקרה שקרה" הפקת לקחים ותובנות - לוי'ז לסיום - שוטף.
 - **סדנאות שירות** - אחת לרבעון מחלקת הדרכה במילגם תקיים לעובדי המוקד סדנת שירות מותאמת לתחומי הטיפול ולצרכים של המוקד, מבוסס על תהליכי העבודה, תחומי אחריות ומתוך למידת תחקירים על מקרים חריגים שקרו במוקד - לוי'ז לסיום – שוטף בשבוע הראשון לכל רבעון.
 - **סיכום חדשי** - מנהלת המוקד תציג אחת לחודש תחקיר סיכום פעילות ועמידה ביעדים ותכנית העבודה. לרבות נתוני מענה לשיחות, סוגי הפניות, טיפול בתיקים ובמטלות מיוחדות. מקרים חריגים וסטטוס כ"א במוקד לפי מחלקות ותפקידים - לוי'ז לסיום שוטף בסוף כל חודש.
- מצ"ב למכתב זה טבלה זו והתייחסותנו לכשלים והתלונות שהועלו על ידכם ולוחות זמנים לביצוע.
- בנוסף על מנת לאפשר למילגם לפתור את בעיית הגיוס נבקש מהמשרד להעלות את התעריף השעתי ל 63 שקלים לשעת נציג, תעריף זה יאפשר לנו להגדיל את השכר המוצע ולהשקיע ברווחת העובדים ללא הפסד כספי.

בברכה,

ליאור מגירה
סמנכ"ל פרויקטים

העתקים:

מר חמי דוניצה – חשב המשרד
גבי הילה שושני – מנהלת תחום בכיר תמיכות והתקשרויות
מר ירמי גור – סמנכ"ל שירות
מר בארי שרעבי - תקציבן
מר אילן ערוסי – מנכ"ל מילגם
מר אייל כץ – רמ"ט מילגם



תחשיב היקף התקשרות שנתי עם מוקד שירות מילגם - 01.04.25-31.03.26

הערות	סה"כ תקציב לשנה	כמות	תעריף כולל הצמדה לשכר המינימום (אלש"ח)	תעריף (אלש"ח)	סוג השירות
מוצמד לשכר המינימום המעודכן מיום 01.04.25	₪ 846,000	12	70,500	59,829.1	שכר חודשי קבוע
תעריף קבוע לא מוצמד מדד. פירוט מוקדנים לפי מחלוקות-טבלה משמאל	₪ 2,534,400	20	126,720	126,720	תעריף מוקדן שנתי לפי תעריף שעתי חדש קבוע של 60 ₪
סיווג בהתאם להוראות חשב"ל 250 שעות שנתיות	₪ 67,225	250	269	269	תעריף פרויקטור לפי סיווג יועץ 2 והנחת מילגם
לא מוצמד מדד	₪ 25,000	1	25,000	25,000	בונוס שנתי
	₪ 3,472,625		סה"כ לא כולל מע"מ		
	₪ 4,097,698		סה"כ כולל מע"מ		
	400,000		יתרה משוערת בהזמנה לאחר תשלום חשבונית מרץ 2025		
	₪ 3,697,698		סה"כ תוספת תקציבית שתידרש לשנה (01.04.25-31.03.26):		

מצבת כ"א מוקדנים	
מס' מוקדנים	תחום
7	מהנדסים ואדריכלים
7	חשמלאים
3	הנדסאים
2	קידור ומיזוג אוויר
1	בחינות רישוי ואכיפה
20	סה"כ:

חישוב תעריף מוקדן - שנתי	
60	תעריף שעתי חדש קבוע
176	מס' שעות בחודש
12	מס' חודשים בשנה
126720	סה"כ (מכפלת הרכיבים):