

פרוטוקול ועדת התקשרויות פטורי מכרז לפי תקנה 3(15,8) מספר 2023 / 14 מיום 03/08/2023

משתתפים ה"ה: מנחם לייבה – מנכ"ל העירייה, משה גילצר – גזבר העירייה, עו"ד עוזי סלמן – יועמ"ש העירייה.

נוכחים ה"ה: עו"ד נטלי שמואלי מעודי, לילך אדר, אבי ויסמן, מאיה יפאורי-ברק, ניב יהושע, תהילה ירדנה נחשון, אורית מוסל, אילה נעים אייל, דנה שמע, יעריט צבי-אשר, מגי פולמבו, עדן גבסו, רועי הדר, נורית זכאי, ליאור קינברג, עדי יעקובי, רותם אילן, אופיר נעמני, מיי לוביץ, גיא שרעבי.

מזכירת הוועדה: ליטל פחטר, רו"ח.

מרכזת הוועדה: מורן יוספי לוי

<u>מס' פניה</u>	<u>מס' החלטה</u>	<u>היחידה</u>	<u>נושא</u>	<u>מהות ההחלטה</u>
1. פניה 1	34/23	פניות הציבור ויחידת השירות העירוני	העסקת יועצים לצורך מתן שירותי ייעוץ וניהול פרוייקטים לשירות	אישור תנאי סף, אמות מידה ופטור לפי תקנה 3 (8)

החלטה מספר 34/23

העסקת יועצים לצורך מתן שירותי ייעוץ וניהול פרויקטים לשירות

להלן פניית היחידה:

1. פרטי היחידה

שם החטיבה/מנהל	שם האגף	שם המחלקה/יחידה
מנכ"ל עצמאיות	פניות הציבור והשירות העירוני	יחידת השירות

2. פרטי ההתקשרות המבוקשת

נושא ההתקשרות			
העסקת יועצים לצורך מתן שירותי ייעוץ וניהול פרויקטים לשירות			
תיאור מהות ההתקשרות			
שירותי הייעוץ כוללים בין היתר:			
- סיוע בניהול, הובלה ושינוי של תהליכי שירות ביחידות העירוניות על פי תכנית עבודה שמוגדרת על ידי מנכ"ל העירייה; - ליווי מנהלים בכירים, לרבות ליווי בתחום ניהול פרויקטים טכנולוגיים בעולמות הדיגיטל ו/או CRM. - סיוע שוטף ליחידת השירות העירונית בפיתוח הטמעת וקידום השירות בעירייה.			
תקופת ההתקשרות	היקף כספי מוערך (לא כולל מעמ) עבור יועץ אחד	סעיף תקציב	מס' שריון
תקופת ההתקשרות של שנתיים עם אופציה להארכת ההתקשרות לתקופה נוספת של שלוש שנים (כולן או חלק מהן בכל פעם).	היקף שנתי מינימאלי מוערך – כ 259,200 ש"ח. החל משנת ההתקשרות השנייה, יתווסף לסכום הנ"ל סך של כ-10,000 ש"ח בתוספת מע"מ כחוק בכל שנה.	01613160781 01613160751	
נימוק היחידה לקבלת פטור ממכרז			
השירות הנדרש מחייב ניסיון רב, ידע ומומחיות מיוחדת בתחום שיפור חווית הלקוח בארגונים, לרבות ניסיון בגיבוש אסטרטגיה והטמעה של התחום בגוף עסקי גדול, ליווי אישי שוטף של מנהלים בכירים בגופים כאמור וכן יכולות וניסיון בניהול פרויקטים טכנולוגיים בעולמות השירות המייצרים חווית לקוח לצד חווית עובד. ניסיון ומיומנויות אלו חשובות במיוחד לצורך ביצוע עבודת היועץ, שכן באמצעותן יסייע היועץ בהתוויית דרך הפעולה ופיתוח הטמעת השירות בקרב יחידות העירייה וקידומו. כמו כן, שירותי הייעוץ מחייבים ידע, ניסיון והבנה מעמיקה של עולם השירות, שינוי תפיסות תפקיד והרגלים, שיפור מיומנויות תקשורת במטרה לייצר חווית לקוח מיטבית. למותר לציין כי מדובר במשרת אמון מאחר וכל אחד מנותני השירות יהיה יד ימינה של מנהלת השירות העירוני ופניות הציבור, יפעל ויהיה דובר במשרת אמון מטעמה ביחס ליחידות אלה עליהן הוא אמון. כמו כן, יהיה כל אחד מנותני השירותים אחראי על פרויקטים חוצי ארגון שונים אותם יוביל. היועץ יהיה חשוף למידע עירוני, לעיתים רגיש וחסוי.			

3. חוות דעת היועץ המשפטי

בחנתי את ההתקשרות המבוקשת ותנאיה, ואת הנתונים שנמסרו ע"י יחידת השירות באגף פניות הציבור והשירות העירוני, לפיהם מדובר בהתקשרות עם יועץ ארגוני ליחידת השירות העירוני, אשר ישמש כיועץ ומנהל פרויקטים לשירות, ויהיה אחראי על יחידות עירייה מסוימות בהתאם לתכנית העבודה העירונית, המוגדרת ע"י מנכ"ל העירייה. בנוסף, הבאתי בחשבון את הסברי היחידה, לפיהם השירותים מכח ההתקשרות כוללים, בין היתר, ליווי מנהלים בכירים, לרבות ליווי בתחום ניהול פרויקטים טכנולוגיים בעולמות הדיגיטל ו/או CRM וכן סיוע שוטף ליחידת השירות העירונית בפיתוח הטמעת וקידום השירות, וכי השירותים הנדרשים מצריכים ידע, ניסיון, מומחיות והבנה מעמיקה של עולם השירות, שינוי תפיסות תפקיד והרגלים, שיפור מיומנויות תקשורת במטרה לייצר חווית לקוח מיטבית בתחום חווית הלקוח, וכן ניסיון בגיבוש אסטרטגיה והטמעה של התחום בגוף עסקי גדול, מיומנויות הדרכה והנחיה גבוהות, ניסיון בניהול והובלה של פרויקטים, לצורך התווית דרך הפעולה, פיתוח הטמעת השירות וקידומו בקרב יחידות העירייה.

כמו כן, הבאתי בחשבון את הסברי היחידה, לפיהם השירותים המבוקשים כרוכים בממשקי עבודה עם גורמים שונים, באופן המחייב יחסי אמון מיוחדים, וכי ובנוסף היועץ יהיה חשוף במסגרת מתן השירותים למידע עירוני, לעיתים רגיש וחסוי, וישמש כיד ימינה של מנהלת השירות העירוני ופניות הציבור ביחס ליחידות העירייה עליהן יהא אמון, וכן יהיה דובר ויפעל מטעמה של מנהלת השירות העירוני ופניות הציבור ואחראים על פרויקטים חוצי ארגון שיימסרו לטיפולם, ומשכך, אף מטעם זה נדרשים יחסי אמון מיוחדים.

לאור האמור, ובשים לב לנתונים שנמסרו אודות פרטי ההתקשרות ומאפייניה, ולנוכח ייחודיות השירותים הנדרשים במסגרתה, ולאור אופיו וטיבו של השירות הנדרש, כמפורט לעיל, המצריך ידע וניסיון מיוחדים לצורך מתן השירותים על מנת לאפשר התווית דרך פעולה וקידום השרות בקרב יחידות העירייה השונות, ולאור יחסי האמון המיוחדים שיידרשו במסגרת השירותים, כמפורט לעיל, אני סבורה, כי מדובר בהתקשרות לביצוע עבודה מקצועית, המצריכה היכרות וניסיון ספציפי עם התחום במסגרתו ניתנים השירותים, אשר דורשת יחסי אמון מיוחדים, ואשר לאור טיבה ומהותה היא אינה עבודה מקצועית שגרתית, ומשכך תקנה 3(8) לתקנות העיריות (מכרזים), התשמ"ח-1987, חלה על ההתקשרות המבוקשת.

נטלי שמואלי מעודי, עו"ד

4. תנאי סף

על המציע לעמוד בתנאים המפורטים להלן במועד הגשת ההצעות.

4.1. המציע הוא אזרח ישראלי או תאגיד המאוגד כדין בישראל, בעל אישור לפי סעיף 2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו - 1976.

4.2. המציע הינו בעל ניסיון באחד או יותר מן התחומים הבאים:

4.2.1. המציע ו/או נותן השירותים מטעם המציע, הינו בעל ניסיון של 5 שנים לפחות בהובלה של פרויקטים

חוצי ארגון או פרויקטים הנותנים מענה "מקצה לקצה" בתחום חווית הלקוח וזאת במהלך 10 השנים האחרונות שקדמו למועד הגשת ההצעות.

4.2.2. המציע ו/או נותן השירותים מטעם המציע, הינו בעל ניסיון של 5 שנים לפחות בניהול מוקד שירות

המונה 50 נציגים לפחות או מנהל/ת מחלקת שירות הכוללת 50 עובדים לפחות וזאת במהלך 10 השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות.

4.2.3. המציע ו/או נותן השירותים מטעם המציע, הינו בעל ניסיון של שנתיים לפחות בניהול פרויקטים

טכנולוגיים בארגונים נותני שירות ו/או בניהול פרויקטים טכנולוגיים מטעם חברות ייעוץ בתחום השירות ובעולמות הדיגיטל או ה-CRM וזאת במשך השנתיים האחרונות שקדמו למועד הגשת ההצעות.

4.2.4. המציע ו/או נותן השירותים מטעם המציע, הינו בעל ניסיון של 3 שנים לפחות במתן שירותי ייעוץ

ארגוני בתחום השירות ובתחום חווית לקוח בארגון או בחברת יעוץ המתמחה בתחום השירות וכן

פרוטוקול ועדת התקשרויות פטורי מכרז לפי תקנה 3(15,8) מספר 2023 / 14 מיום 03/08/2023

הינו בעל ניסיון של 3 שנים לפחות בהנחיית סדנאות בתחום השירות ובפיתוח והטמעת חווית לקוח/ פיתוח הדרכה וזאת במהלך 5 השנים האחרונות שקדמו למועד אחרון להגשת הצעות.

4.3 המציע ו/או נותן שירותים מטעם המציע הינו בעל תואר ראשון, המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה.

4.4 המציע קיבל ציון איכות של 75 נקודות, לפחות, לפי לאמות המידה המפורטות בסעיף 5.1.2 להלן.

5. אמות מידה לבחירת ההצעה הזוכה

5.1 משקל ציון האיכות

5.1.1 ציון האיכות יהווה 100% מהציון הכולל

5.1.2 ציון האיכות הכולל יתקבל כסכום הנקודות שתקבל ההצעה ברכיבים המפורטים בטבלה להלן :

אופן ניקוד אמת המידה	משקל	אמת המידה
לעניין סעיפים 4.2.1 ו- 4.2.2 לעיל: מעל 5 שנים ועד 7 שנים - 20 נקודות מעל 7 שנים - 40 נקודות לעניין סעיף 4.2.3 לעיל: מעל שנתיים ועד 4 שנים - 20 נקודות מעל 4 שנים - 40 נקודות לעניין סעיף 4.2.4 לעיל: מעל 3 שנים ועד 5 שנים - 20 נקודות. מעל 5 שנים - 40 נקודות.	40%	ניסיון המציע מעבר למינימום הנדרש בתנאי הסף הקבועים בסעיפים 4.2.1 - 4.2.4 לעיל, בהתאמה ולפי העניין.
יש/ אין	5%	המציע הינו בעל תואר ראשון, המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה, באחד או יותר מן התחומים הבאים : מדעי החברה, התנהגות ארגונית, חינוך, פסיכולוגיה, עבודה סוציאלית, סוציולוגיה, מנהל עסקים והנדסה תעשייה וניהול
יש/אין	5%	המציע הינו בעל תואר שני ביינוץ ארגוני או התנהגות ארגונית המוכר על ידי המל"ג
במסגרת הריאיון ייבחנו, בין היתר, פרמטרים כגון: התרשמות כללית, התרשמות מקצועית, התאמה לעבודת צוות, תקשורת בין אישית ויכולת יצירת אמון וכיו"ב.	50%	ראיון עם המציע
	100%	סה"כ

5.2 משקל ציון המחיר

5.2.1 ציון המחיר יהווה 0% מהציון הכולל (המחיר קבוע מראש).

התעריף השעתי הינו בין 135-170 ש"ח בהתאם לוותק. בכל שנה משנות ההתקשרות יעלה המחיר השעתי ב-5 ש"ח בכפוף לאישור מנהלת האגף.

6. נושאים לאישור הועדה

6.1 אישור הועדה כי מוצדק וסביר בנסיבות העניין לבצע את ההתקשרות בפטור ממכרז על פי תקנה 3(8) לתקנות העיריות (מכרזים), התשמ"ח-1987 (להלן : "תקנות העיריות (מכרזים)").

6.2 אישור תנאי הסף ואמות המידה עבור ההתקשרות לעיל.

דיון

1. גב' פחטר מציגה את הפנייה.
2. הועדה בחנה את הבקשה לביצוע ההתקשרות המבוקשת, ואת האפשרות לערוך את ההתקשרות בדרך של מכרז, על מנת להחליט האם מוצדק וסביר בנסיבות העניין לבצע את ההתקשרות בפטור ממכרז על פי תקנה 3(8) לתקנות העיריות (מכרזים), התשמ"ח-1987 (להלן: "תקנות העיריות (מכרזים)").
3. הועדה דנה בבקשה לאחר שהיועץ המשפטי בחן ומצא, כי תקנה 3(8) חלה על ההתקשרות המבוקשת שכן היא דורשת ניסיון רב, ידע ומומחיות מיוחדת בתחום שיפור חווית הלקוח בארגונים, לרבות ניסיון בגיבוש אסטרטגיה והטמעה של התחום בגוף עסקי גדול, ליווי אישי שוטף של מנהלים בכירים בגופים כאמור וכן יכולות וניסיון בניהול פרויקטים טכנולוגיים בעולמות השירות המייצרים חווית לקוח לצד חווית עובד, וכי ניסיון ומיומנויות אלו חשובים במיוחד לצורך ביצוע עבודת היועץ, שכן באמצעותם יסייע היועץ בהתוויית דרך הפעולה ופיתוח הטמעת השירות בקרב יחידות העירייה וקידומו. בנוסף, מצא היועץ המשפטי, כי במסגרת השירותים כרוכים ממשקי עבודה עם גורמים שונים, ונותן השירותים צפוי להיחשף למידע עירוני רגיש, באופן המצריך יחסי אמון מיוחדים, ואף מטעם זה תקנה 3(8) חלה על ההתקשרות.
4. הועדה בחנה את הסברי היחידה, לפיהם השירותים המבוקשים מחייבים ידע, ניסיון והבנה מעמיקה של עולם השירות, שינוי תפיסות תפקיד והרגלים, שיפור מיומנויות תקשורת במטרה לייצר חווית לקוח מיטבית וכן כרוכים בממשקי עבודה עם גורמים שונים, באופן המחייב יחסי אמון מיוחדים, וכי ובנוסף היועץ יהיה חשוף במסגרת מתן השירותים למידע עירוני, לעיתים רגיש וחסוי, וישמש כיד ימינה של מנהלת השירות העירוני ופניות הציבור ביחס ליחידות העירייה עליהן יהא אמון, וכן יהיה דובר ויפעל מטעמה של מנהלת יחידת השירות העירוני ופניות הציבור ואחראים על פרויקטים חוצי ארגון שיימסרו לטיפולם, ומשכך, אף מטעם זה נדרשים יחסי אמון מיוחדים.
5. הועדה בחנה את תנאי הסף שהוצעו בהתאם לתנאי ההתקשרות המבוקשת ומאפייניה, וכן את אמות המידה שהוצעו ומשקלן, לפיהן תקבע ההצעה הזוכה.

החלטה

- לאור הנתונים שהוצגו בבקשה, ההסברים שניתנו על ידי היחידה וחוות הדעת המשפטית שהוצגה בפניה:
1. הועדה מצאה, כי בנסיבות העניין מוצדק וסביר לבצע את ההתקשרות בפטור ממכרז לפי תקנה 3(8) לתקנות העיריות (מכרזים), וזאת לאור טיבה ומהותה של ההתקשרות, אשר דורשת ידע ומומחיות מיוחדים, ואינה שגרתית, ולאור ממשקי העבודה הכרוכים במסגרתה והתוצרים המבוקשים במסגרתה.
 2. הועדה מאשרת את תנאי הסף ואמות המידה. ציון האיכות יהווה 100% מהציון הכולל. וכמפורט לעיל.


מנחם לויבה,
מנכ"ל העירייה
15/8/23
תאריך


משה גילצר,
גזבר העירייה
14/8/23
תאריך


עו"ד עוזי סלמן,
היועמ"ש לעירייה
9/8/23
תאריך


ליטל פחטר, רו"ח,
מנהלת מח' מכרזים והתקשרויות
8/8/23
תאריך