

משרד המשפטים האגף לביקורת פנימית

דוח ביקורת בנושא

"התקשרויות בהסכמים עם ספקים עיקריים"

מאי 2019

משרד המשפטים

האגף לביקורת פנימית

התקשרויות בהסכמים עם ספקים עיקריים

תוכן עניינים

פרק	נושא	עמוד
1	מבוא	2-4
2	רקע כללי	5-6
3	תמצית מנהלים	7-12
4	אחזקה	13-24
5	ניקיון	25-30
6	שמירה ואבטחה	31-37
7	מערכות מידע	38-44
	נספחים	45-62

1. מבוא

1.1. בהתאם לתוכנית העבודה של משרד המבקרת הפנימית במשרד המשפטים לשנת 2018 (להלן: "המשרד") ביצענו ביקורת על תפעול התקשרויות של המשרד עם ספקים עיקריים.

1.2. הביקורת כללה בדיקת התקשרויות בהסכמים עם ספקים בתחומים הבאים:

- אחזקה.
- ניקיון.
- אבטחה ושמירה.
- מערכות מידע – העסקת עובדים.

1.3. הביקורת נערכה במהלך החודשים מאי - נובמבר 2018, במטה המשרד בירושלים, במשרדי אגף מערכות מידע וכן במדגם אתרים/משרדים של יחידות המשרד ברחבי הארץ, כמפורט בהמשך.

במהלך הביקורת התקיימו פגישות עם סמנכ"ל בכיר תפעול ולוגיסטיקה ומנהלים הכפופים לו, מנהל אגף ביטחון וסגנו, מנהל אגף מערכות מידע, סגנו ועובדים הכפופים לו, עובדים נוספים מהאגפים הנ"ל, מזכירות האגפים ועובדים נוספים (לרבות עובדי חשבות), ככל שמצאנו לנכון.

התקופה שנבדקה: שנת 2017 ומחצית ראשונה של שנת 2018.

1.4. יעדי הביקורת

א. בדיקת ניהול וביצוע התקשרויות עם ספקים עיקריים, בנושאים: תחזוקה וניקיון, שמירה ואבטחה ומערכות מידע, משלב חתימת ההסכם ועד יישומו בשטח.

ב. בדיקה כי הספקים שנבחרו עומדים בכל ההוראות שנקבעו בהסכמים.

ג. בדיקת מנגנון אישור תשלומים.

ד. איתור נקודות תורפה בהליכים ובבקרה ומתן המלצות לשיפורים.

1.5. מסמכים ומקורות עיקריים ששימשו בביקורת

- הוראת תכ"ס בדבר התקשרויות לרכישת שירותי כח אדם ובדבר אספקת שירותי מחשוב למשרדי ממשלה.

- מסמכי מכרז [REDACTED] למתן שירותי תחזוקה ומסמכי ההתקשרות שנחתמו בעקבותיו.

- מסמכי מכרז [REDACTED] מתן שירותי ניקיון ומסמכי ההתקשרות שנחתמו בעקבותיו.

- מסמכי מכרז [REDACTED] למתן שירותי אבטחה לכלל המבנים של המשרד ומסמכי ההתקשרות שנחתמו בעקבותיו.

- מכרז מרכזי של מינהל הרכש 01-2009 בנושא רכישת שירותי כח אדם בתחום מערכות מידע.

- פרוטוקולים מוועדות מכרזים בהם אושרו התקשרויות בנושא תחזוקה, ניקיון ומערכות מידע.
- דוחות קריאות שירות בנושא תחזוקה לשנים 2017-2018 ממערכת [REDACTED] ונתונים ממערכ [REDACTED]
- נהלים והנחיות של משטרת ישראל בנושא אבטחת מוסדות ציבור.
- מסמכי תיחור בגין רכישת שירותי כח אדם באגף מערכות מידע.
- דגימה של דרישות תשלום שהתקבלו מהספקים בנושאים: תחזוקה וניקיון, שמירה ואבטחה ומערכות מידע.
- כרטסות של הספקים העיקריים לשנים 2017-2018.
- נתונים ומסמכים ספציפיים שהתקבלו לפי דרישה.

1.6. מתודולוגיית העבודה

- סקירת המכרזים שפורסמו וההסכמים שנחתמו בכל התחומים שנבדקו.
- קיום שיחות ופגישות עם מנהלי האגפים וסגניהם, ממונה נכסים ולוגיסטיקה ארצי, רפרנטים האחראים על התחזוקה והניקיון, עובדי המוקד, עובדי התחזוקה, עובדי אגף מערכות מידע סגן מנהל אגף הביטחון, מזכירות האגפים ועובדים שונים ממחלקות שונות במשרד, וקבלת סקירה מהם על ביצוע התהליכים השוטפים.

תחזוקה וניקיון

- בדיקת יישום הסכמי ההתקשרויות עם קבלני התחזוקה והניקיון.
- בחינת שיטת הפיקוח שמבצע האגף על קבלני הניקיון והתחזוקה בכלל מבני המשרד.
- סקירה וניתוח של דוחות קריאות שירות לשנים 2017-2018 ובדיקת עמידת ספק התחזוקה ב-SLA שנקבע.
- בחינת הפעלת מערכת ניהול קריאות והמענה שהיא מספקת לצרכי המשרד ולתנאים שנקבעו בחוזה.
- בדיקת טיפול הקבלן בנושא אחזקה מונעת.
- ביצוע סיור במספר מבנים של יחידות המשרד ברחבי הארץ ותשאול עובדים בנושא השירות שניתן בנושא תחזוקה וניקיון.
- בדיקת חשבונות ודיווחי נוכחות בגין עובדי התחזוקה והניקיון.

שמירה ואבטחה

- בדיקת יישום הסכם ההתקשרות בנושא האבטחה, לרבות יישומו של נספח ט' להסכם.
- בדיקת הפיקוח שמבצע האגף על קבלן השמירה והאבטחה בכלל מבני המשרד.
- בחינת רמת האבטחה שנקבעה למבנים אל מול הנחיות משטרת ישראל.
- בדיקת חשבונות של קבלן האבטחה, בנושא אבטחה שוטפת ובנושא אבטחת מאוימים.

מערכות מידע

- בדיקת ניהול תקינת כוח האדם באגף מערכות מידע.
- בחינת הליך אישור פרויקט חדש וגיוס עובדים בגינו, לרבות בדיקת מדגם פרויקטים שאושרו בשנת 2017.
- בדיקת מדגם מסמכי תיחור בגין גיוסים שבוצעו בשנים 2017-2018.
- בדיקת מדגם דרישות תשלום שהתקבלו מהספקים העיקריים.
- ריכוז הממצאים.
- עריכת דוח ביקורת, לרבות הסקת מסקנות ומתן המלצות.

אנו מודים למנהלי האגפים וצוותיהם השונים, על שיתוף הפעולה הפורה לו זכינו במהלך הביקורת.

2. רקע כללי

משרד המשפטים

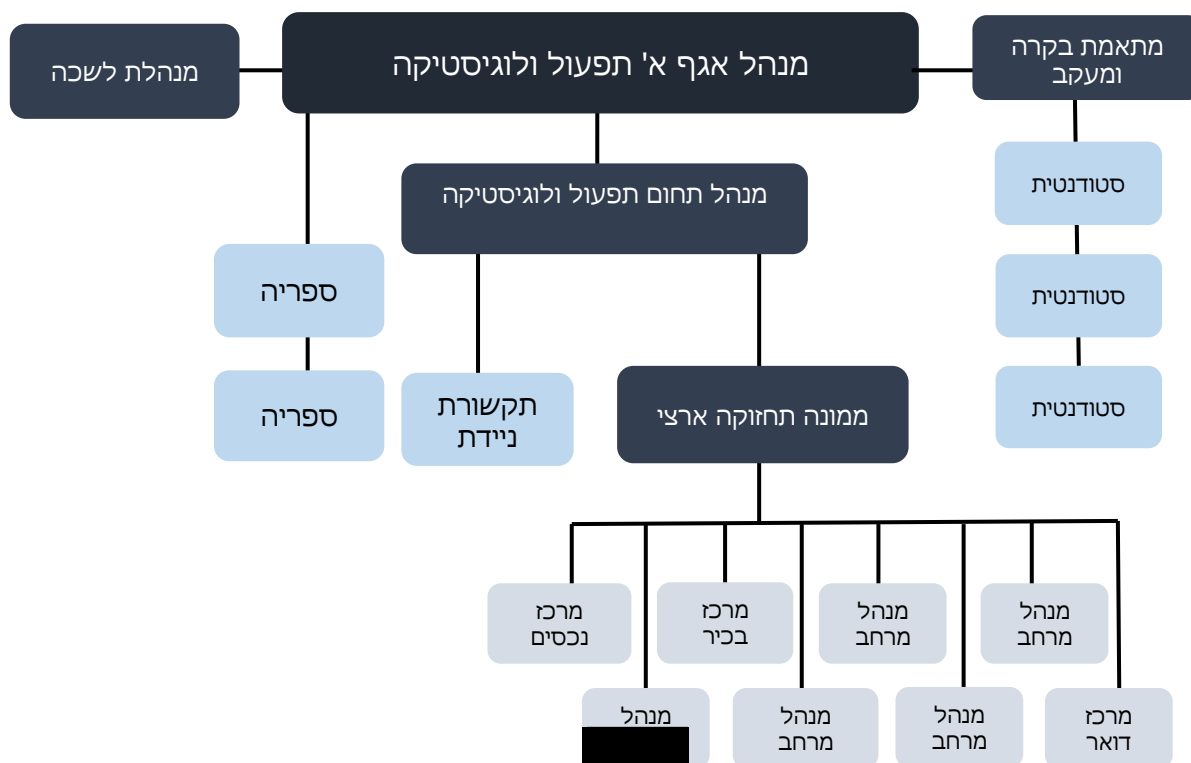
מטה משרד המשפטים ממוקם ברחוב צלאח א- דין במזרח ירושלים. המשרד אחראי על כ- 50 יחידות שונות בתחומים רבים, אשר פרוסים על פני כ- 55 אתרים שונים ברחבי הארץ (מתוכם 22 אתרים בירושלים) ובהם מועסקים כ- 4,500 עובדים. רשימת אתרי המשרד ושמות היחידות – מצורפת כנספח א' לדוח זה. ישנם מבנים שבבעלות המשרד ומטבע הדברים המשרד הוא זה שאחראי על כל עבודות האחזקה והניקיון. חלק ניכר מהמבנים הינו בשכירות, במבנים אלו האחריות בנושא הניקיון הינה לעיתים בידי בעל הנכס ובחלק מהמקרים בידי המשרד. ברוב המבנים, האחריות בנושא השמירה והאבטחה הינה של המשרד. המשרד רוכש את שירותי האחזקה, הניקיון והשמירה באמצעות מיקור חוץ. רובם המכריע של העובדים בתחומים אלו הינם של הקבלנים שזכו במכרזים והמשרד עצמו מעסיק עובדים בודדים עבור ניהול ופיקוח על עבודתם של הקבלנים, כמפורט בהמשך. גם בתחום מערכות מידע, המשרד מעסיק עובדים בודדים כעובדי מדינה ורוב רובם של העובדים (כ- 98% מכח האדם בנושא מערכות מידע) מועסקים באמצעות חברות חיצוניות אשר זכו במכרז המרכזי של החשכ"ל לפני כעשר שנים (מאז לא פורסם מכרז נוסף) ומופיעים במאגר. היקפי התקשרות לשנה על פי החוזים (באלפי ש"ח, כולל מע"מ):

תחום	סכום לשנה
תחזוקה (**)	4,700
ניקיון	10,300
אבטחה	35,000
אבטחת מאוימים	7,000
מערכות מידע (*)	120,000
סה"כ	177,000

(*) 13 קבלנים, מתוכם שני קבלנים מעסיקים כ- 70% מכח האדם.

(**) היקף ההתקשרות בחוזה הינו 4 מליון ש"ח (ללא מע"מ) והוא כולל תשלום חודשי קבוע, חומרים ותיקונים.

מבנה ארגוני של התפעול והלוגיסטיקה



להלן נפרט את תהליכי העבודה בכל אחד מהתחומים שנבדקו.

3. תמצית מנהלים

אחזקה

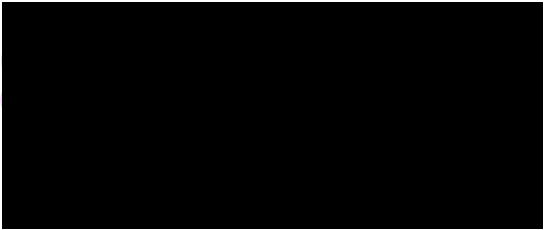

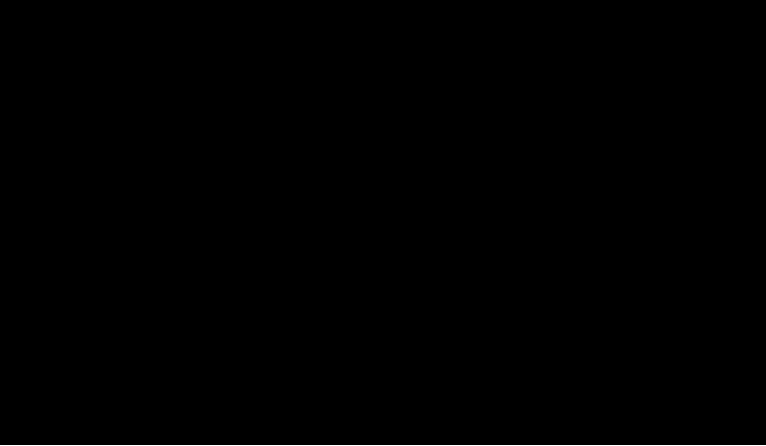
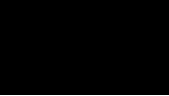
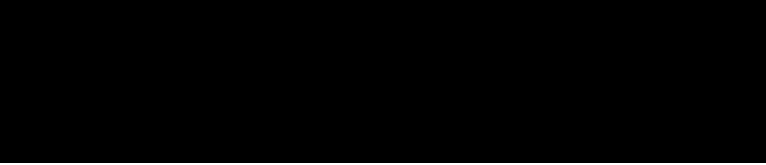
נושא	ממצא הביקורת	המלצה	תגובת המבוקר
אי מתן מענה לחלק מהאתרים המופיעים בנספח י' למכרז	<p>השירות של הקבלן אינו מתבצע על פי התכולה שנקבעה במכרז, כדלקמן:</p> <ul style="list-style-type: none"> ישנם 17 אתרים שמופיעים בנספח י' למכרז ואשר גם בהם אמור להינתן שירות על פי המכרז. בפועל לא ניתן בהם שירות. היקף השטח הכולל של 17 האתרים הלא מטופלים הינו כ- 48,000 מ"ר מתוך 117,000 מ"ר בכלל האתרים. הצעת המחיר של הקבלן הינה חודשית גלובלית ואמורה לכלול את כל האתרים ואולם בפועל כ- 40% מהשטח הכולל אינו מטופל. על פי נתוני מערכת [REDACTED] וצע טיפול ב- 20 אתרים מתוך כ- 55 אתרים המופיעים בנספח י', [REDACTED] ין כ- 35 אתרים לא נפתחה קריאה במערכת בשנת 2018. 	<p>מומלץ לבחון שנית את הצורך במתן שירות בהיקף מסוים לאתרים שאינם מקבלים שירות כיום ובאם הפער בין כמות האתרים שנקבעה במכרז לבין כמות האתרים שניתן לגביהם שירות בפועל עדיין גדול מידי, יש לדרוש מקבלן האחזקה לבצע התאמות בהתאם לחוזה.</p>	<p>המלצת המבקר מקובלת ואולם יש לציין כי לא קיים מצב בו מתקבלת פניה מאחת מיחידות המשרד אשר אינה מקבלת מענה אחזקתי כנדרש במסגרת החוזה עם [REDACTED]</p>
אי הפעלת מערכת עצמאית על ידי קבלן האחזקה	<p>הביקורת מצאה כי בפועל רק מוקד קריאות השירות של משרד המשפטים פעיל (על פי סעיף 4.2.3.1 למכרז) ואילו המערכת האינטרנטית שהקים הקבלן (בהתאם לסעיף 4.2.3.2 למכרז) אינה פעילה וממילא, כל יתר הוראות הסעיף לא מולאו, לרבות: מתן מענה אנושי 24 שעות ביממה במשרדי החברה, דיווחים שוטפים ומעקב על תקלות ועוד. הפעלת המוקד מתבצעת על ידי עובדי המשרד ללא ביצוע התאמות בתמורה המגיעה לקבלן על פי ההסכם.</p> <p>בשל אי הפעלת מערכת עצמאית על ידי קבלן האחזקה אין באפשרותו להפיק דוחות כנדרש בסעיף 4.2.3.2.4 למכרז.</p>	<p>מומלץ לבחון שוב את תנאי המכרז בעניין וכן לבחון את הסיבות האם המערכת שהוקמה על ידי הקבלן אינה ידידותית לעובדי המשרד. יש לדרוש מהקבלן להפיק דוחות ניהוליים כנדרש בתנאי המכרז.</p>	<p>ניסינו לעניין את האנשים לפתוח קריאה דרך המוקד הארצי של החברה, אולם ככל הנראה מטעמי נוחות לא נעשה דבר.</p> <p>כמענה לאחזקה מונעת מופקים דו"חות ממערכת "תחזוקנית"</p> <p>יצוין כי המשימות של צוות אחזקה מתועדפות על ידי מנהלים ומפקח אחזקה.</p>
אי מתן מענה	<p>לאור האמור, ביצעה הביקורת ניתוח ידני של נתוני המערכת בתקופה של 1-</p>	<p>כאמור לעיל, מומלץ להטמיע</p>	<p>המלצת הביקורת מתקבלת. כאמור לעיל, המשרד יקדם</p>

נושא	ממצא הביקורת	המלצה	תגובת המבוקר
<p>כנדרש בהגדרות SLA על ידי הקבלן</p>	<p>10/2018 על מנת לבדוק האם הקבלן עומד בתנאי ה-SLA בסעיפי החשמל והמיזוג. נמצא כי ישנה חריגה מה-SLA בהיקף של 25 שעות בממוצע באזור ירושלים, 18 שעות בממוצע באזור תל אביב ו- 23 שעות בממוצע באזור הצפון, בטיפול בתקלות חשמל ברמת דחיפות גבוהה.</p> <p>כמו כן, נמצא כי נמצא כי קיימים 430 מקרים בטיפול בתקלות מיזוג דחופות מתוך 997 מקרים בתקופה שנבדקה, אשר ניתן להצביע בוודאות כי לא קבלו מענה הולם בהתאם לדרישות ה-SLA.</p>	<p>במערכת מנגנון מעקב אחר ביצוע עבודות הקבלן, אשר יתריע גם על איחורים במתן מענה, מעבר לזמן התגובה הנדרש בהגדרות ה-SLA. בנוסף, מומלץ לבצע אכיפה, במידת הצורך, באמצעות הטלת סנקציות כמפורט בסעיף 4.6.3.2 למכרז.</p>	<p>הטמעת מנגנון מעקב במערכת אחר עמידה בתנאי ה-SLA שנקבעו בחוזה.</p>
<p>אי מתן מענה לאתרים מרוחקים</p>	<p>הביקורת ביצעה סיור ב- 15 משרדים של יחידות שונות ממשרד המשפטים ברחבי הארץ, לרבות בפריפריה. נמצא כי באתרים אשר הוגדרו באחריות של קבלן האחזקה על פי נספח י' למכרז והוחרגו מאחריותו לאחר חתימת החוזה, ישנם מקרים בהם אין מענה לטיפול בתקלות, לעיתים לאורך זמן: למשל בבתי הדין השארעים בעכו. נציין כי לגבי האתרים שהוחרגו בדיעבד מנספח י' לא ראינו כי נפתחו קריאות שירות במערכת [REDACTED] ולא ברור אם עובדי אתרים אלו יכולים/יודעים על האפשרות לפתוח קריאה במערכת.</p>	<p>מומלץ לאפשר ולהדריך את כל עובדי המשרד בכל האתרים לפתוח קריאות שירות במערכת, על מנת שיטופלו על ידי צוות האחזקה, גם אם הוחרגו בדיעבד מרשימת המבנים. יש לשקול החזרה של חלק מהמבנים / הוספה של מבנים, לאור תדירות הקריאות ומצב התחזוקה הכללי במבנים אלו.</p>	<p>המלצת הביקורת מתקבלת.</p> <p>א. במסגרת כנסי אמרכ"לים, מזכירות ויחידות ניהול ייעשו מאמצים להטמיע אצל כלל עובדי המשרד לפתוח קריאות באמצעות מערכת הקבלן.</p> <p>ב. קיימים מקרים חריגים שאינם מטופלים באמצעות הקבלן כצעד אסטרטגי של המשרד מול מנהלי הנכסים. במקרים אלו דואג המשרד לטפל באופן ישיר בקריאות, כגון טיפול במיזוג בבתי הדין השארעים בעכו.</p>

ניקיון

נושא	ממצא הביקורת	המלצה	תגובת המבוקר
דיווחי נוכחות חסרים	נמצא כי ישנם אתרים בהם דיווחי הנוכחות של העובדים אינם מתבצעים באמצעות החתמת כרטיס מגנטי בלבד כנדרש בסעיף 1.6.2 למכרז הניקיון. לרבות האתרים במחוז הצפון, לגביהם נשלח סך השעות החודשי לכל עובד, בקובץ אקסל הצמוד לחשבונית לתשלום, ללא גיליון נוכחות. חלק מהדיווחים מתבצעים על בסיס הצהרות וחלקם מוגשים על גבי נייר בלנק של קבלן הניקיון, הכולל רק את מספר ימי העבודה וכמות השעות ליום (שהינה זהה לכל יום). לעיתים ישנם תיקונים על גבי הדיווחים, ללא חתימת ממונה.	<ul style="list-style-type: none"> מומלץ לדרוש מהקבלן התקנת שעונים מגנטיים בכל האזורים בהם ניתן שירות, לרבות שיפוי הקבלן במידה ומספר השעונים יהיה גדול ממה שנקבע במכרז. 	<ul style="list-style-type: none"> המשרד יקדם בניית טופס קבלת שירות על פי הקצאת שירות בכל יחידה, כולל ביחידות בהן הקצאת השעות נמוכה מ-3 שעות. מחוז צפון יידרש להעביר גיליונות נוכחות בליווי כרטיסי החתמה לכל עובד.
ההסכם הקבלן מעודכן	הסכם ההעסקה של קבלן הניקיון הינו בתוקף מחודש 5/2012 (למרות שנחתם על ידי נציגי המשרד בחודש אוגוסט 2012). עד למועד הביקורת עברו 79 חודשים ממועד חתימת החוזה ולא פורסם מכרז חדש למרות שתקופת ההארכה המקסימלית הסתיימה לפני 19 חודשים.	מומלץ לזרז את הליכי המכרז ולפרסמו מוקדם ככל הניתן.	מאחר ונוספו נכסים והקבלן העמיד לרשות המשרד מנקים נוספים בתנאים זהים נדרשה התאמה בתעריף. המלצת הביקורת תיושם הלכה למעשה במכרז החדש שפורסם.
פריסת כח אדם באתרים	באתרים שהתווספו מאז המכרז לא ברור איך נקבעה תקינת כח האדם/מספר השעות בכל אתר, שכן מבדיקה מדגמית שערכנו ביחס לשטח המבנים שהתווספו מצאנו כי במבנים "בית עופר" ו- "בית התאומים" כמות השעות החודשית שהוקצתה למ"ר הינה כפולה מהמבנים "וולפסון", יפו 19 ו-המלך דוד 20, שהינם קטנים יותר. לכאורה, המצב היה צריך להיות הפוך, כך שהיקף השעות למ"ר צריך היה להיות גדול יותר בגלל יתרון לגודל של המבנים הגדולים.	מומלץ לכתוב מפרט ניקיון, לרבות התייחסות להיקפי כח האדם בהתאם לגודל ולצורך ספציפי במבנים ולקבוע את היקף כוח האדם והיקף השעות בכל מבנה, בהתאם למפרט זה.	המלצת הביקורת תיושם הלכה למעשה במכרז החדש שפורסם.
אי ביצוע בקרה על עבודת הקבלן והטלת סנקציות	הביקורת מצאה כי לא מתבצע מעקב אחר איכות שירותי הקבלן ולא ננקטת כנגדו כל מנייתו ידני שביצעה הביקורת על קריאות בתחום הניקיון ממערכת [REDACTED] נמצא כי מתוך 683 קריאות שנפתחו בנושא ניקיון בתקופה 1-10/2018, בירושלים היו 519 קריאות, מתוכן 483 קריאות במשרד הראשי, מתוכן 30% מהקריאות טופלו לאחר 12 שעות.	מומלץ לבצע את הפיקוח על הקבלן באמצעות הפקת דוחות ממערכת [REDACTED] וניתוח הנתונים וכן לתעד סיורים שבוצעו באתרים והערות שניתנו. יש לבחון, הטלת סנקציות על הקבלן בגין שירות לקוי.	המשרד יפעל לביצוע פיקוח על הקבלן באמצעות דוחות שיופקו ממערכת [REDACTED] כאמור לעיל המשרד יפעל לבניית דוחות מתאים יחד עם אגף מערכות המידע. כמו כן, במכרז החדש שפורסם נקבע מנגנון להטלת סנקציות בגין שירות לקוי.

שמירה ואבטחה

תגובת המבוקר	המלצה	ממצא הביקורת	נושא
			
<p>בניכוי הפסקות הניתנות לעובדים, קיימת חריגה של 9.61 שעות נוספות של מאבטח אחד בלבד.</p>	<p>יש לוודא כי הקבלן אינו חורג מההיתר בנושא שעות נוספות לצורך עמידה בייעדי הדרישות במכרז, ולהוסיף נספח לחוזה המאפשר הטלת סנקציות בעניין.</p>	<p> כמו כן, מתוך עשרה עובדים שנבדקו בחודש ינואר 2018 ובחודש אפריל 2018, נמצאו ארבעה עובדים להם הייתה חריגה בכמות השעות הנוספות, כך שהם ביצעו סך של 97,96,85,79.5 שעות נוספות.</p>	<p>העסקת מאבטחים בהתאם לדיני העבודה</p>
	<p>מומלץ לתעד הפרות שעולות מהשטח ביום יום וליישם את הסנקציות שנקבעו בחוזה, תוך הפעלת שיקול דעת ראוי.</p>	<p>נמצא כי נציגי המשרד אינם מתעדים תקלות וליקויים של הקבלן בביצוע הוראות ההסכם, למרות שאלו קיימות (למשל: ביגוד, איחורים) והמשרד אינו מבצע אכיפה כמפורט בסעיף 1.146 להסכם קבלן האבטחה. נמסר כי היה דין ודברים בין המחלקות במשרד בעניין זה ובפועל, מבדיקת החשבונות לא ראינו כי הוטלה סנקציה כלשהיא בשנה האחרונה.</p>	<p>ביצוע מעקב ואכיפה</p>

מערכות מידע

נושא	ממצא הביקורת	המלצה	תגובת המבוקר
הליכי תיחור מיותרים	היציאה להליכי תיחור מתבצעת בצוותים של שני אנשים מינימום, בין היתר על מנת לאפשר גיוס איש צוות נוסף בהמשך, במסגרת הליך שכבר בוצע ובכך למנוע הליך תיחור נוסף, שלכאורה מיותר. מבדיקת הביקורת נמצא כי תיחורים לא מעטים נפסלים עקב התניה זו, מכיוון שהחברות שניגשו להליך לא הצליחו למצוא שני אנשי צוות מועמדים, ברמה הנדרשת. בדגימה של 11 הליכי תיחור שבוצעו בשנה האחרונה עולה כי מתוך 11 הליכי תיחור נכשלו חמישה הליכים (45%), בחמישה נוספים הוכרז זוכה שנותר מועמד יחיד ורק בהליך אחד נפתחה מעטפת הצעת המחיר כי היו שתי הצעות כשרות.	מומלץ לבחון את הנסיבות והסטטיסטיקות לפסילת הליכי תיחור רבים בפרק זמן של שנה לפחות, ולבצע התאמות נוספות בהליכי התיחור בהתאם לפילוח תוצאות הבדיקה, לרבות בחינה מחודשת של נושא גודל הצוות.	
גיוס כח אדם לפרויקטים חדשים בשנת 2017	בישיבת ועדת המכרזים מיום 19/4/17 אישרה הועדה לגייס 39 עובדים חדשים, אשר היוו יותר מ- 10% מכח האדם של כל המשרד באותה העת. זאת, לצורך ביצוע 9 פרויקטים, חלקם חדשים, בעלות של 1.13 מיליון ש"ח לחודש. לא נמצאו פרוטוקולים בהם נדונו ואושרו פרויקטים אלו, לרבות נושא כח האדם ולא קיימים סימוכין לתמחור העלויות של הפרויקטים, מכיוון שבמשרד לא מבצעים אפיון מלא של הפרויקט בנקודת ההתחלה שלו. בדקנו מדגמית את מצב הגיוסים בארבעה פרויקטים, בהם אושר גיוס של 19 עובדים ומצאנו כי, נכון למועד הביקורת (שנה וחצי אחרי אישור הועדה), ארבעה עובדים טרם גויסו (שניים מהם מנהלי פרויקטים), מכיוון שבינתיים מצליחים להסתייע בעובדים מפרויקטים אחרים. לדעת הביקורת, הדבר נובע מאי ניהול תקינה מסודרת של כח האדם באגף ומאי מיצוי האפשרות לניוד עובדים בטרם מעלים בקשה לוועדת המכרזים לגיוסים חדשים.	<ul style="list-style-type: none"> מומלץ לתעד את הדיונים בצוות האסטרטגיה ולהציג את המסקנות ואישור הצוות, לרבות לעניין כח האדם, גם בוועדת המכרזים. מומלץ לתעד את תחשיב אומדן הפרויקט ולהציגו בוועדה. מומלץ למצות את האפשרות לניוד עובדים לפני העלאת בקשה לגיוס עובדים חדשים לוועדה. 	אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע מנהל תקינה מסודרת של כ"א ובוחר את מצב כ"א על פני מספר מועדים במהלך השנה. בתחילת שנה לאחר גיבוש הדרישות אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע מבצע ניתוח לדרישות שהועלו ומבצע הערכת מצב בצוותי הפיתוח, תוך הערכה כללית בהתחשב בנתונים הידועים באותו הזמן. במסגרת הערכה נבחנות כל החלופות לביצוע הדרישות וכן ניודים במידה ואפשרי. אגף מערכות מידע ידאג לקבל מעתה והלאה את סיכומי הדיונים בנושאים אלו.
אי ניהול תאריכי תחילת עבודה ותקינת כח האדם	נתוני העובדים הקיימים באגף מערכות מידע אינם מסונכרנים בדיווח משותף הכולל את תאריך תחילת העבודה של כל עובד, לרבות המועד האחרון בו הוא החליף אתר/פרויקט, לפיכך לא מתבצע מעקב אחר התנהלותם ויעילותם של	<ul style="list-style-type: none"> מומלץ להטמיע מערכת ייעודית לניהול כח האדם באגף מערכות מידע. במערכת יכללו, בין היתר, 	מערכת מרכבה הינה מערכת ניהול כ"א ועונה בין היתר גם להמלצה בכל נושא פרטי העובד מרגע כניסתו לעבודה ועד עזיבתו.

תגובת המבוקר	המלצה	ממצא הביקורת	נושא
<p>מודול HR במערכת מרכבה כולל את נתוני העובדים- נתונים אישיים, תאריכי תחילת עבודה, דוחות נוכחות, שינויים במהלך העסקה- חל"ד וכו'.</p> <p>מודול לוגיסטי במערכת מרכבה- כולל את היקף השעות, תעריפים וכן נתונים פיננסיים.</p>	<p>כל נתוני העובדים לרבות תאריכי תחילת עבודה, המידע לגבי המשימות שביצע העובד מתחילת עבודתו ועד היום, נתוני תפוקות ועוד.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ מומלץ לנהל תקינה מסודרת של כח האדם ברמת יחידות ופרויקטים, ולבחון אותה במועדים קבועים. 	<p>עובדים ותיקים במערכת, ביחס לעובדים חדשים או בעלי ותק נמוך. כמו כן, נציין כי הליך הערכת עובדים אינו מבוצע, עקב מגבלות משפטיות, כך שלמעשה הנושא אינו נבחן ואינו מנוהל, למעט מקרים של פיטורים נקודתיים.</p> <p>התקינה שנבנתה באגף הינה ברמת יחידות, ולא ניתן בה פירוט לתקינה הנדרשת לכל פרויקט ביחידות השונות. כפועל יוצא מזה, נראה כי נושא ניווד עובדים, עקב פרויקטים בהם הצורך ירד, פרויקטים לפני סיום, או פרויקטים בהם השתנה תמהיל המשימות – אינו מנוהל וייתכן כי ניתן להעסיק את כח האדם הקיים ביעילות טובה יותר, מבלי לגייס עובדים נוספים לפרויקטים חדשים, כפי שאכן קרה בשנת 2017.</p>	<p>באגף</p>

4. אחזקה

המשרד פרסם מכרז פומבי מס' [REDACTED] למתן שירותי אחזקה לכלל המבנים של משרד המשפטים ברחבי הארץ (להלן – "מכרז אחזקה").

בהתאם להחלטת וועדת המכרזים מיום [REDACTED], נבחרה חברת [REDACTED] (להלן: "נותן השירותים" / "קבלן האחזקה") למתן השירותים הנדרשים. החוזה מול הקבלן נחתם לתקופה של שנה מ- 5/16 ועד 4/17 עם אופציות להארכה, עד לתקופה מצטברת מקסימלית של חמש שנים.

4.1 הסכם ההתקשרות עם [REDACTED]

בהסכם ההתקשרות שנחתם בין המשרד לנותן השירותים בחודש [REDACTED], צורף העתק המכרז כנספח ראשון להסכם. על כן הדרישות המפורטות במכרז מחייבות את נותן השירותים מכח ההסכם.

להלן עיקרי השירותים הנדרשים:

- תיקון תקלות.
- אחזקה מונעת.
- אספקת ציוד, חלקים וחומרים.
- הפעלת מוקד תקלות.

ראה פירוט יחידות המשרד בהן הוסכם על מתן שירותי אחזקה **בנספח א'**.

השתתפות המשרד בעלויות הקבלן

בהתאם לפרטי מכרז האחזקה, הקבלן אמור להעסיק צוותים כמפורט להלן וכן לספק חומרים לכל אחד מהאתרים. מעבר לחומרים שהוא מספק על פי ההסכם, המשרד משתתף בעלויות שנוצרו לקבלן לצורך החלפה או שיפוץ ציוד וחלקים אלקטרומכניים, כאשר מדובר בעלויות הגבוהות מ 2,500 ש"ח לאירוע אחד, כדלקמן:

- מ 2,501 ש"ח עד 5,000 ש"ח - 40% מהעלות.
- מ 5,001 ש"ח ומעלה - 80% מהעלות.

צוותי כוח אדם

על פי סעיף 4.3.1.1 למכרז האחזקה, יספק הקבלן למשרד שלושה צוותי שירות הכוללים חשמלאים, עוזרים, טכנאי מיזוג ועובדים כלליים. על פי הדרישות, צוות שירות אחד ימוקם באזור תל אביב והמרכז, צוות שירות אחר ממוקם בירושלים, וצוות שירות נוסף יעבוד ביתר הסניפים ברחבי הארץ.

המכרז קובע קריטריונים נדרשים לכל משרה, לרבות תעודות הסמכה.

על פי סעיף 4.4.1 למכרז, שעות העבודה של הצוותים הינן כדלקמן:

- בימי חול א'-ה' משעה 7:30 עד השעה 17:00 – צוות מלא.
- בימי ו' וערבי חג משעה 07:30 עד שעה 13:00 – צוות של שני בעלי מקצוע, לפחות אחד חשמלאי מוסמך, עם רכב אחד.
- בימי חול המועד סוכות ופסח יועסקו כל הצוותים בביצוע עבודות אחזקה מונעת.

מוקד שירות והפקת דוחות

אחד השירותים הנדרשים מהקבלן במכרז האחזקה הוא הפעלת מוקד תקלות. על פי סעיף 4.2.3.2 למכרז: "הקבלן יקיים מוקד ממוחשב לניהול אחזקה באינטרנט פתוח לקבלת הודעות". הסעיף קובע הוראות נוספות בנוגע למוקד, כגון: מתן מענה אנושי במשך 24 שעות ביממה.

בנוסף, על פי סעיף 4.2.8.3 למכרז האחזקה, על הקבלן להפיק דוחות בחתכים שונים: "...ובין היתר סיכום הפעילויות, השוואה בין פעילויות אחזקה מונעת לעבודות תיקון תקלות ולעבודות התקנה חדשות, הצבעה על ציוד בו יש ריבוי תקלות, דוחות המצביעים על זמני תגובה לתיקון תקלות וכדומה". המכרז מסדיר נקודות זמן בהן נדרש הקבלן להעביר דיווח למשרד המשפטים אודות טיפול בקריאות השירות, ראה פירוט בהמשך.

הוראות עיקריות נוספות בהסכם

א. המבנים לגביהם חל ההסכם: על פי סעיף 4.5.3 למכרז האחזקה: "הסכם אחזקה זה עוסק באחזקת המבנים והמערכות באזור ירושלים ובשאר הארץ כמפורט במסמך זה. שטח כלל המבנים כ – 75,000 מ"ר. רשימת המבנים מצ"ב בנספח י'".

נספח י' למכרז מפרט את רשימת המבנים של המשרד ברחבי הארץ, הכולל 52 מבנים בכל רחבי הארץ, לרבות מבנים בשכירות.

ב. מנגנון קנסות: סעיף 4.6.3 למכרז האחזקה קובע מנגנון קנסות, בגין הפרות שונות של הקבלן ובהן: אי עמידה בהסכם רמת השירות (להלן: "SLA"), אי העמדת צוותים על פי ההסכם, אי הפעלת מערכת בקרה, אי ביצוע אחזקה מונעת, הצטיידות שאינה מספקת, אי הגשת דוחות וכיוצ"ב.

ג. כוננים: על פי סעיף 4.4.2 למכרז האחזקה יעמיד הקבלן לפחות שני כוננים בימי חול א'-ה', החל מהשעה 17:00 ועד 07:30 בבוקר למחרת, ובימי ו' וערבי חג החל משעה 13:00 ועד 07:30 ביום א' / יום למחרת החג.

הביקורת בחנה את ההסכם ואת יישום הוראותיו העיקריות, לרבות מתן השירות בכל האתרים הנדרשים, העמדת הצוות הנדרש, הפעלת מערכות בקרה ועמידה ברמת השירות הנדרשת על פי ההסכם.

מבדיקתנו עולה כי החברה מעסיקה עובדים בעלי כישורים מתאימים למשרות, על פי הנדרש במכרז – נמצא תקין.

ממצאי הביקורת

4.1.1 אי מתן מענה לחלק מהאתרים המופיעים בנספח י' למכרז

השירות של הקבלן אינו מתבצע על פי התכולה שנקבעה במכרז, כדלקמן:

- ישנם 17 אתרים שמופיעים בנספח י' למכרז ואשר גם בהם אמור להינתן שירות על פי המכרז. בפועל לא ניתן בהם שירות. ראה פרטים בנספח א' לדוח.
- היקף השטח הכולל של 17 האתרים הלא מטופלים הינו כ- 48,000 מ"ר מתוך 117,000 מ"ר בכלל האתרים (יצוין כי במכרז נכתב בטעות ששטחם הכולל של המבנים הינו כ- 75,000 מ"ר בעוד שעל פי הנספח שטחם הינו כ-117,000 מ"ר).
- הצעת המחיר של הקבלן הינה חודשית גלובלית ואמורה לכלול את כל האתרים ואולם בפועל כ- 40% מהשטח הכולל אינו מטופל.
- על פי נתוני מערך [REDACTED] צוות בירושלים טיפל ב- 9 אתרים בירושלים וב- 3 אתרים באזור הצפון במהלך שנת 2018 (עד לחודש אוקטובר). הצוות בתל אביב טיפל ב- 8 אתרים, מתוכם 5 בתל אביב עצמה. דהיינו, בפועל בוצע טיפול ב- 20 אתרים מתוך כ- 55 אתרים המופיעים בנספח י', דהיינו, בגין כ- 35 אתרים לא נפתחה קריאה במערכת בשנת 2018.
- נדגיש כי על פי ההסכם רשאי המשרד להוריד או להוסיף אתרים ביחס לרשימה בנספח י' וסעיף 4.6.2 למכרז קובע התאמות בתמורה שתשולם לקבלן בהתאם לשינויים אלו. בפועל הורדו 17 אתרים ונוסף אתר אחד במהלך תקופת החוזה, כך שתכולת ההסכם השתנתה משמעותית בעוד שהעלות נותרה זהה.

המלצה

מומלץ לבחון שנית את הצורך במתן שירות בהיקף מסוים לאתרים שאינם מקבלים שירות כיום ובאם הפער בין כמות האתרים שנקבעה במכרז לבין כמות האתרים שניתן לגביהם שירות בפועל עדיין גדול מידי, יש לדרוש מקבלן האחזקה לבצע התאמות בהתאם לחוזה.

תגובת המבוקר

המלצת המבקר מקובלת ואולם יש לציין כי לא קיים מצב בו מתקבלת פניה מאחת מיחידות המשרד אשר אינה מקבלת מענה אחזקתי כנדרש במסגרת החוזה עם [REDACTED]

אי הפעלת מערכת עצמאית על ידי קבלן האחזקה

הביקורת מצאה כי בפועל רק מוקד קריאות השירות של משרד המשפטים פעיל (על פי סעיף 4.2.3.1 למכרז) ואילו המערכת האינטרנטית שהקים הקבלן (בהתאם לסעיף 4.2.3.2 למכרז) אינה פעילה וממילא, כל יתר הוראות הסעיף לא מולאו, לרבות: מתן מענה אנושי 24 שעות ביממה במשרדי החברה, דיווחים שוטפים ומעקב על תקלות ועוד. הפעלת המוקד מתבצעת על ידי עובדי המשרד ללא ביצוע התאמות בתמורה המגיעה לקבלן על פי ההסכם.

המלצה

מומלץ לבחון שוב את תנאי המכרז בעניין וכן לבחון את הסיבות האם המערכת שהוקמה על ידי הקבלן אינה ידידותית לעובדי המשרד. במידה ועל פי המצב בשטח יוחלט כי נדרשות התאמות בדרישות המכרז לעניין זה, לרבות ייתור הדרישה, יש לבחון את הנושא עם המחלקה המשפטית במשרד ואת התאמת התמורה לקבלן, בהתאם.

תגובת המבוקר

ניסינו לעניין את האנשים לפתוח קריאה דרך המוקד הארצי של החברה, אולם ככל הנראה מטעמי נוחות לא נעשה דבר.

אי הפקת דוחות

כאמור לעיל, בשל אי הפעלת מערכת עצמאית על ידי קבלן האחזקה אין באפשרותו להפיק דוחות כנדרש בסעיף 4.2.3.2.4 למכרז: "... לצפות ו/או לקבל ו/או להפיק דו"חות בכל פורמט שהוא: אקסל ו/או PDF ו/או סרוק צבעוני ו/או על מדיה מגנטית ו/או לכל תוכנה אחרת המשמשת את משרד המשפטים, על מצב העבודות בחתכים שונים עפ"י מבנים או מקצועות ו/או יחידות כפי שידרשו למשרד המשפטים מעת לעת".

יחד עם זאת, ייתכן וניתן היה להפיק ולהגדיר דוחות במערכת של משרד המשפטים ואולם גם דבר זה לא נעשה – ראה ממצא 3.2.3.

המלצה

יש לדרוש מהקבלן להפיק דוחות **ניהוליים** כנדרש בתנאי המכרז. החתכים יוגדרו על ידי אגף הלוגיסטיקה במשרד, בהתאם לצורך, ובעיקר על מנת לבדוק את רמת השירות, עמידה ב-SLA וקיומן של תקלות חוזרות.

תגובת המבוקר

א. כמענה לאחזקה מונעת מופקים דו"חות ממערכת [REDACTED] בהתאם לכך אנו מנחים כיצד ומתי לפעול בהתאם לחופשות ולחגים על מנת שלא לפגוע בסביבת עבודה ולמהלך העבודה התקין כאשר מדובר בטיפול במערכות משביתות כמו לוחות חשמל וכד'.

ב. יצוין כי המשימות של צוות אחזקה מתועדפות על ידי מנהלים ומפקח אחזקה, הגם ישנן קריאות במערכת דבר שיכול לפגוע לכאורה ב-SLA.

4.2 אחזקת שבר

מוקד תקלות ממוחשב

אחת המטלות העיקריות של קבלן האחזקה היא העמדת צוותים לטיפול בתקלות שבר, בכל האתרים של המשרד כפי שנקבעו במכרז.

במשרד המשפטים פותחה מערכת [REDACTED] באמצעותה מתקבלות קריאות שירות בנושאים תחזוקה וניקיון, ממשרדים של יחידות המשרד ברחבי הארץ. המערכת מתעדת את הקריאות ומאפשרת לנהל את הטיפול בהן.

במטה המשרד פועל מוקד שמתפעל את המערכת, אליו מוזרמות קריאות שירות מעובדי המשרד באזור ירושלים, אזור המרכז וחלק מאזור הצפון (באמצעות דואר אלקטרוני).

הטיפול בקריאות שמתקבלות מתבצע תחת פיקוח של עובד המשרד, שאחראי לוודא כי בתחילת כל יום מנהל צוותי האחזקה מטעם הקבלן יחלק את הצוותים בין האתרים כנדרש. כמו כן, עובד המשרד אחראי ליידע את צוות הקבלן בקריאות חדשות שנפתחו במהלך היום ולדרוש שיבוצים שונים כפי הצורך.

סגירת הקריאות במערכת הממוחשבת מתבצעת על ידי עובד המשרד בהתאם למידע שמתקבל בסוף כל יום משיחה עם מנהל הצוות של הקבלן. במחצית השנה האחרונה סגירת הקריאה מלווה גם בטופס סגירת קריאה.

רמת SLA המחויבת מכח ההסכם

נספח ח' למכרז האחזקה מפרט את רמת השירות הנדרשת מהקבלן ומגדיר את זמן התגובה שלו לסוגי התקלות השונות, למשל:

- זמן התגובה הנדרש לטיפול בתקלות מיזוג בחדרי מחשבים ובחדרי תקשורת הינו עד שעתיים.
- זמן התגובה לטיפול בקריאה בגין תקלה במזגנים מפוצלים במבנים בהם ישנה קבלת קהל ושרות – עד ארבע שעות.
- זמן תגובה לטיפול בתקלות משאבות וביוב הינו בין שעתיים לארבעים ושמונה שעות, בהתאם לרמת הדחיפות.

המכרז קובע בסעיף 4.6.3.2. את הסנקציות המוטלות על הקבלן במידה ולא יינתן מענה הולם כנדרש בהסכם, למשל: על כל שעת איחור בתיקון תקלה דחופה ייקנס הקבלן בסך של 600 ש"ח.

הביקורת בדקה את הפעלת מערכ [REDACTED] הנתונים המופיעים בה, הדוחות שניתן להפיק ממנה וכן נבדקו הגדרות ה-SLA שנקבעו בהסכם ואת עמידת הקבלן בהגדרות אלו.

כמו כן, הביקורת ביצעה סיורים בכ- 15 מבנים ברחבי הארץ, לרבות מבנים בהם האחריות לביצוע עבודות התחזוקה הינה של בעל הנכס.

ממצאי הביקורת

4.2.1 נתונים ושדות חסרים במערכת

מבדיקת נתוני המערכת עולה כי עקב אי הקמת שדות מתאימים במערכת והקלדת הנתונים באופן חופשי, לא ניתן לבדוק במהלך העבודה השוטף את עמידת הקבלן בהגדרות ה-SLA שנקבעו בהסכם ולא ניתן להפיק דוחות מהמערכת בחתכים שיאפשרו בדיקה זו. הבעיות העיקריות במערכת מתאפיינות בעיקר בשדות חסרים, למשל: חסר שדה "רמת דחיפות" וכן באי הגדרה של תחומי התקלות כרשימה סגורה, כפי שנקבע בהסכם, למשל: לוחות חשמל, מזגנים מפוצלים במבנה חדר מחשב או במבנה אחר, משאבות ביוב וניקוז וכו'.

המלצה

מומלץ לפעול להגדרת מפתחות אחידים במערכת, אשר יאפשרו מיון ופילוח הנתונים, בעיקר באמצעות אפשרות להזנת נתונים מתוך רשימות סגורות ולא כמלל חופשי. לדוגמא: הגדרת רשימה סגורה של תקלות בהתאם לתקלות המפורטות ב-SLA, הגדרת רשימה סגורה של אזורים ושל אתרים מקבלי השירות.

כמו כן, מומלץ להטמיע במערכת אפשרויות מעקב אחר חריגות בזמני תגובה של הקבלן. יש להגדיר שדה "רמת דחיפות" וכן שדה "זמן תגובה נדרש" שיוגדר באופן אוטומטי בהתאם לדרישות ה-SLA לכל סוג תקלה.

תגובת המבוקר

המלצת הביקורת מתקבלת. המשרד יקדם מול אגף מערכות המידע הגדרת מפתחות אחידים במערכת, הגדרת דרישות SLA וכן הטמעת אפשרויות מעקב במערכת אחר חריגות בזמני תגובה של הקבלן.

4.2.2 אי מתן מענה כנדרש בהגדרות SLA על ידי הקבלן

לאור האמור, ביצעה הביקורת ניתוח ידני של נתוני המערכת בתקופה של 1-10/2018 על מנת לבדוק האם הקבלן עומד בתנאי ה-SLA בסעיפי החשמל והמיזוג. הביקורת סיווגה ידנית את כל הקריאות בנושא חשמל ומיזוג וקבעה את רמת הדחיפות לפי אופי הקריאה (למשל: שקע חשוף בחשמל - רמת דחיפות גבוהה, דליפות ממזגנים/מזגן מושבת - רמת דחיפות גבוהה).

הנתונים והתוצאות מפורטים בנספח ב', לפיהם עולה כי:

- ישנה חריגה מה-SLA בהיקף של 25 שעות במוצע באזור ירושלים, 18 שעות במוצע באזור תל אביב ו-23 שעות במוצע באזור הצפון, בטיפול בתקלות חשמל ברמת דחיפות גבוהה.
- ישנן סוגי תקלות, אשר לדעת הביקורת הינן מהותיות, בגינן לא קיימות הגדרות SLA ברורות בהסכם, כגון: תקלות שוטפות בנושא חשמל וכן מפגעים בטיחותיים, בעיות נזילה ועוד.
- הביקורת הניחה, בהשוואה לתקלות אחרות המפורטות ב-SLA, כי זמן סביר למתן מענה לתיקון תקלות בטיחות והשבתת עבודה בנושא חשמל הינו שעתיים ממועד פתיחת התקלה, וזאת בהתאם להגדרת "תקלה דחופה" בסעיף 4.2.5.1.8 למכרז¹. בהתאם לכך עולה כי קיים קושי מצד הקבלן במתן מענה מהיר לקריאות דחופות, ראה פירוט זמן תגובה ממוצע בנספח ב'.
- מערכת הקריאות אינה בנויה בהתאמה למקרים המפורטים ב-SLA, ואינה מסווגת את הקריאות לטיפול בתקלות מיזוג לפי מיקומן ושעות הקריאה. הביקורת ביצעה ניתוח ידני של קריאות בגין תקלות משביתות עבודה ובחנה את זמן המענה שניתן באופן כללי (לא בוצע סיווג ידני נוסף לפי שעות ומיקום התקלה ולא בוצעה הבחנה בגין תקלות בערבי שבת וחג).
- נמצא כי קיימים 430 מקרים בטיפול בתקלות מיזוג דחופות מתוך 997 מקרים בתקופה שנבדקה, אשר ניתן להצביע בוודאות כי לא קבלו מענה הולם בהתאם לדרישות ה-SLA ראה פירוט בנספח ב'.
- קיים קושי במתן מענה בזמן סביר לתקלות ברמה בינונית המתרחשות באתרים בצפון ובערי המרכז, ראה פירוט זמן תגובה ממוצע לפי אזורים (118-51 שעות) בנספח ב'.
- לא מוטמע במערכת מנגנון לקבלת התראות על חריגות ואיחורים במתן מענה לקריאות שירות ולא מופעל מנגנון הקנסות בגין איחורים, כפי שנקבע בסעיף 4.6.3.2 למכרז.

המלצה

כאמור לעיל, מומלץ להטמיע במערכת מנגנון מעקב אחר ביצוע עבודות הקבלן, אשר יתריע גם על איחורים במתן מענה, מעבר לזמן התגובה הנדרש בהגדרות ה-SLA. בנוסף, מומלץ לבצע אכיפה, במידת הצורך, באמצעות הטלת סנקציות כמפורט בסעיף 4.6.3.2 למכרז.

תגובת המבוקר

המלצת הביקורת מתקבלת. כאמור לעיל, המשרד יקדם הטמעת מנגנון מעקב במערכת אחר עמידה בתנאי ה-SLA שנקבעו בחוזה.

¹ "כתקלה דחופה תחשב כל תקלה המהווה סיכון בטיחותי או תקלה הפוגעת במישרין או בעקיפין ביכולת התפקוד של מבני משרד המשפטים".

דוחות מהמערכת

מערכת [REDACTED] אינה מאפשרת להפיק דוחות ניהוליים באופן נגיש. האופציה "דוחות" במערכת הינה ריקה מתוכן והנתונים היחידים אותם ניתן להפיק (במסך אחר) הינם רשימה של אירועים פעילים או אירועים שניתן להם פתרון, אשר נפתחו בשבעה הימים האחרונים או לפני כן. על מנת להפיק דוחות יותר מורכבים, למשל: דוח פשוט עם תאריך סגירת אירוע, דוח תקלות חוזרות וכו' - יש לפנות לאגף מערכות מידע במשרד המשפטים ומשך זמן הפקת דוחות שאינם מובנים במערכת יכול לקחת שבועות ארוכים.

המלצות

- מומלץ להגדיר במערכת רשימת דוחות מובנים שיהיו נגישים להפקה מידי יום, לרבות דוחות שניתן יהיה לבדוק באמצעותם, בין היתר, את הנושאים הבאים:
 - ✓ עמידת הקבלן ב- SLA לפי החתכים ואופי התקלות שנקבעו במכרז.
 - ✓ קריאות חוזרות וריבוי תקלות באזורים ובתחומים מסוימים.
 - ✓ קריאות פתוחות שטרם טופלו וחורגות מה- SLA.
- בנוסף, יש להגדיר במערכת את הדוחות התקופתיים שהוגדרו במכרז:
 - ✓ דוח יומי - פירוט סטטוס תקלות יומי.
 - ✓ דוח שבועי - פירוט סטטוס הקריאות של השבוע הקודם, כולל קריאות שטרם טופלו. הדוח יכלול תאריכי פתיחה וסגירה לכל קריאה, תיאור קריאה, תיאור תיקון וסטטוס הקריאה נכון לתאריך הדיווח.
 - ✓ דוח חודשי - דוח על הפעולות שבוצעו במהלך החודש.

תגובת המבוקר

המשרד יקדם בניית דוחות בחתכים שונים באמצעות אגף מערכות מידע.

אי מתן מענה לאתרים מרוחקים

הביקורת ביצעה סיור ב- 15 משרדים של יחידות שונות ממשרד המשפטים ברחבי הארץ, לרבות בפריפריה. נמצא כי באתרים אשר הוגדרו באחריות של קבלן האחזקה על פי נספח י' למכרז והוחרגו מאחריותו לאחר חתימת החוזה, ישנם מקרים בהם אין מענה לטיפול בתקלות, לעיתים לאורך זמן: למשל בבתי הדין השארעים בעכו (מבנה ברחוב שלום הגליל 1 בעכו, אשר נכלל בנספח י') היו תקלות מיזוג רצופות במשך מספר חודשים בתחילת השנה שלא טופלו, עד להחלפת בעלי הבניין וחתימה על חוזה שכירות חדש מול בעלים חדשים. נציין כי לגבי האתרים שהוחרגו בדיעבד מנספח י' לא ראינו כי נפתחו קריאות שירות במערכת

ולא ברור אם עובדי אתרים אלו יכולים/יודעים על האפשרות לפתוח קריאה במערכת.

נזכיר כי צוות האחזקה מטפל רק ב-3 מבנים בודדים בצפון הארץ ואינו מטפל במבנים בדרום הארץ, מכיוון שיתר המבנים הינם לכאורה באחריות משכירי הנכסים ואולם הדבר לא מובן לאור נספח י' למכרז שכולל את כל המבנים ברחבי הארץ.

עוד נציין כי הצוות בתל אביב טיפל בכ- 2,500 קריאות במהלך התקופה 1-10/2018 ואולם רובן ככולן בוצעו באזור תל אביב ורק כ- 50 (2%) קריאות בוצעו בשלושה אתרים מחוץ לתל אביב (טאבו נתניה, טאבו חולון ולוד), כך שלא ברור היקף הטיפול שניתן למבנים באזור המרכז בכללותו והאם הוא עונה על הצורך.

המלצה

מומלץ לאפשר ולהדריך את כל עובדי המשרד בכל האתרים לפתוח קריאות שירות במערכת, על מנת שיטופלו על ידי צוות האחזקה, גם אם הוחרגו בדיעבד מרשימת המבנים. יש לשקול החזרה של חלק מהמבנים / הוספה של מבנים, לאור תדירות הקריאות ומצב התחזוקה הכללי במבנים אלו.

תגובת המבוקר

המלצת הביקורת מתקבלת.

ג. במסגרת כנסי אמרכ"לים, מזכירות ויחידות ניהול ייעשו מאמצים להטמיע אצל כלל עובדי המשרד לפתוח קריאות באמצעות מערכת הקבלן.

ד. קיימים מקרים חריגים שאינם מטופלים באמצעות הקבלן כצעד אסטרטגי של המשרד מול מנהלי הנכסים. במקרים אלו דואג המשרד לטפל באופן ישיר בקריאות, כגון טיפול במיזוג בבתי הדין השארעים בעכו, שם חברת הניהול פשטה רגל וכל טיפול מצד הקבלן היה גורר נזק למשרד והתנערות חברת הניהול מאחריותה. לפיכך המענה לקריאות ניתן באופן ממוקד באמצעות מחלקת רכש והתקנה ישירה.

4.3 אחזקה מונעת

במסגרת דרישות הסף, על פי סעיף 4.2.5.2 למכרז, נדרש קבלן האחזקה לבצע אחזקה מונעת למבנים, למערכות ולמתקנים על פי לוח זימון אחזקה שנתי ממוחשב שיוקם במשרדו, על סמך התדירויות הנדרשות בהוראות האחזקה.

על פי האמור במכרז, על הקבלן לתחזק, בין היתר, את לוחות החשמל, מערכות המיזוג, משאבות הביוב, איטום המבנים והכנתם בכל עונה כנדרש וכן לטפל באחזקת מעליות במבנים.

התחזוקה המונעת תתבצע פעמיים בשנה, בחול המועד סוכות ובחול המועד פסח. הקבלן נדרש לבצע פעולות אלו ברמה מקצועית גבוהה ובהתאם להוראות היצרנים ככל שנדרש.

עם השלמת ביצוע פעילות אחזקה מונעת, נדרש הקבלן למסור טופס עבודה לאישורו של מפקח מטעם המשרד. הטופס יכלול את כל הנתונים הנדרשים, ייחתם בידי העובד הבכיר ויוקלד למערכת הממוחשבת של הקבלן.

לפני כשנתיים, הפעיל הקבלן את מערכת [REDACTED] באתר הראשי של משרד המשפטים בירושלים, המרכזת את הטיפול באחזקה מונעת ותפקידה לנהל את המבנים ואת המערכות בהן נדרשות פעולות אחזקה מונעת לפי הוראות היצרנים ובהתאם ללוחות הזמנים שנקבעו. ל-[REDACTED] הוקלדו נתוני המערכות בהן צריך לבצע פעולות אחזקה מונעת, האתרים בהם קיימות המערכות ומועד הטיפול הנדרש על פי הוראות היצרן.

בתחילת כל חודש, המערכת שולחת תזכורת בדואר האלקטרוני בדבר כל טיפול אחזקה מונעת אשר יש לבצע במהלך אותו החודש הקרוב בירושלים ובאתר אחד בצפון ומנהל העבודה מטעם הקבלן משבץ את הצוותים לטיפולים הנדרשים. במערכת קיימים נתונים בנושאי חשמל, מיזוג ומשאבות ביוב.

בנושא מעליות, הקבלן מעסיק מפקח שאחראי לטפל בכל המעליות שבאחריות הקבלן, על פי לוח הזמנים הדרוש בהתאם להוראות היצרן של כל חברות המעליות הרלוונטיות.

הביקורת בדקה האם ניתן מענה לנושא תחזוקה מונעת בהתאם להוראות החוזה, לרבות אופן הפעלת המערכת, טיפול במשימות אחזקה מונעת על פי לוח הזמנים וסגירת משימות על פי מועד ביצוע הטיפול.

ממצאי הביקורת

4.3.1 אי תיחזוק מערכת מעקב מלאה

מערכת [REDACTED] מופעלת רק באזור ירושלים ולגבי מבנים מחוץ לירושלים היא כוללת רק את מבנה פרקליטות מחוז צפון בנצרת. במבנים באזור המרכז מתבצעות משימות אחזקה מונעת בזמן (הוצגו לביקורת אסמכתאות בעניין ונמצאו תקינות) ואולם הדבר מתבצע על בסיס מעקב ידני והן אינן מתועדות במערכת כלשהיא. כמו כן, נושא המעליות מטופל מחוץ למערכת, גם באזור ירושלים. ביתר המבנים שבאחריות הקבלן על פי נספח י' למכרז האחזקה – לא ראינו תיעוד לביצוע פעולות אחזקה מונעת. כך שבפועל, המערכת כוללת נתונים חלקיים ביותר ביחס להוראות המכרז בעניין זה.

המלצה

מומלץ להגדיר במערכת את כל האתרים שמופיעים בנספח י' למכרז ובמידה וישנם אתרים בהם אין מערכות חשמל/מיזוג/ביוב/מעליות, לגביהם נדרשת אחזקה מונעת, יש להגדיר את האתר במערכת ולציין זאת במפורש. יש לקבוע יעדים ולוח זמנים להרחבת פעילות מערכת "תחזוקנית" לכל האזורים והמערכות שבאחריות קבלן האחזקה.

תגובת המבוקר

המשרד ידרוש מהקבלן להתקין מערכת כדוגמ [REDACTED] ס במרחב תל אביב.

פיגורים בביצוע משימות

4.3.2

מבדיקת נתוני המשימות הפתוחות במערכת נכון לחודש ספטמבר 2018 נמצאו מספר משימות שנמצאות בפיגור, למשל: טיפול בלוחות חשמל ראשיים בבניין המינהלה הראשי בירושלים וכן בבניין בפרקליטות בנצרת, שהיו אמורים להתבצע בחודש מאי 2018 וכן טיפול במזגנים בפרקליטות בנצרת, שהיה אמור להתבצע בחודש אפריל 2018. ממנהל האחזקה נמסר כי מכיוון שטיפול בלוחות חשמל היא עבודה שמשביתה את החשמל בבניין, ולא הצליחו לבצע את הטיפול בחול המועד פסח – הוא יבוצע בחול המועד סוכות. מכל מקום, לדעת הביקורת, **מצב בו טיפול בלוח חשמל ראשי מתעכב מספר חודשים אינו תקין ואף עלול להוות סכנה בטיחותית.**

המלצה

מומלץ להגדיר במערכת [REDACTED] ביצוע משימות שמשביתות את העבודה בבניין כלשהוא, מראש לתאריכי חול המועד (כפי שאכן מוגדר במכרז האחזקה) ולא לחודש לועזי, מצב שעלול למנוע את ביצוע הטיפול בזמן. יש להקפיד לבצע את המשימות בזמן ולדרוש מחברת האחזקה להקצות צוותים מתאימים לצורך כך.

תגובת המבוקר

באופן כללי אכן אלו הגדרות המערכת, אולם כל טיפול אחזקה מונעת מאושר לביצוע באופן פרטני בכל אתר על ידי מנהל האגף על מנת לא לפגוע בפעילות האתר, בפרט כאשר מדובר בתקלות משביתות עבודה, כך שיתכנו שינויים בתכנון המקורי של זמני הטיפול.

אי עדכון סטטוס ביצוע משימות במערכת

4.3.3

במועד הביקורת, היו 21 אירועים פתוחים במערכת, מתוכם 3 אירועים שאכן טרם בוצעו כאמור בממצא הקודם ואולם 18 אירועים נוספים בוצעו, או נפתחו בטעות, או לא היה צורך בביצועם והדבר לא עודכן במערכת. במצב כזה, בו רוב האירועים הפתוחים אינם רלוונטיים, לא ניתן לעקוב באופן ברור אחר המשימות אותן באמת נדרש לבצע והדבר עלול לגרום למשימות אלו ליפול בן הכיסאות.

המלצה

מומלץ להקפיד על עדכון הסטטוסים לכל המשימות הפתוחות במערכת [REDACTED]

תגובת המבוקר

המלצת הביקורת מתקבלת. המשרד יקפיד לבצע בדיקת סטטוס קריאות שנפתחו מול מועד סגירתן מידי יום, תוך שימת דגש לקריאות שנפתחו ולא נסגרו בהתאם לדרישות ה-SLA.

4.4 אישור חשבונות

עובדי האחזקה מחתימים כרטיס נוכחות במערכת של חברת האחזקה מידי יום. בתום כל חודש מוגשת חשבונית חודשית בצירוף דיווחי הנוכחות לרפרנטים בירושלים ובתל אביב המפקחים על הצוותים. הרפרנטים מבצעים בדיקת נוכחות במהלך כל ימי העבודה ומוודאים הצבת עובד מחליף במקרה של חיסורים. במידה ולא הגיע מחליף מתבצע קיזוז יום עבודה בהתאם לתעריפים המפורטים בסעיף 4.6.3.2. למכרז האחזקה.

הקבלן מוציא חשבונית זיכוי על סכומי הקיזוז שנקבעו על ידי הרפרנטים.

לאחר בדיקת ואישור הסכומים על ידי הרפרנטים בירושלים ובתל אביב מועברת החשבונית לאישור ממונה לוגיסטיקה ארצי ולאחר מכן מתבצע התשלום.

הביקורת דגמה תהליך אישור של ארבעה חשבונות מההיבטים הבאים:

- ✓ הצבת היקף כח אדם כנדרש בסעיף 4.2.2.1 למכרז – נמצא תקין.
- ✓ נוכחות העובדים בשעות הנדרשות – נמצא תקין.
- ✓ הפעלת מנגנון קנסות בנוגע לאי הצבת מחליפים בעת חיסורים – נמצא תקין (למעט אי הפעלת מנגנון קנסות במקרים בודדים לגבי איחורים של שעות בודדות).
- ✓ ביצוע קיזוז בגין שירותים שלא מתקבלים (אתרים שלא ניתן בהם שירות, אי הפעלת מערכת קריאת שירות) או מתקבלים חלקית – לא תקין. בפועל מתבצע קיזוז רק בגין ימי היעדרות של עובדים אשר הקבלן לא הציב במקומם כוח אדם מתאים.

תגובת המבוקר

מנגנון קנסות הינו ברור ומוגדר ומתקיים הלכה למעשה, אולם לא מוגדר מנגנון קנסות לכתב כמויות של האתרים בהם לא היו קריאות ו/או לא היו פניות מצד מנהלים. כפי שהובהר לעיל צוות האחזקה מופעל על פי הצורך בכל אתר.

5. ניקיון

בשנת 2012 פרסם המשרד מכרז פומבי מס' [REDACTED] למתן שירותי ניקיון ליחידות משרד המשפטים שבאזור ירושלים, תל אביב והמרכז (להלן – "מכרז הניקיון"). בהתאם להחלטת וועדת המכרזים מיום 01/5/2012, נבחרה חברת [REDACTED] (להלן: "נותן השירותים" / "קבלן הניקיון") למתן השירותים הנדרשים. החוזה שנחתם הינו בתוקף מיום 1/5/2012.

להלן עיקרי החוזה:

כח אדם

סעיף 1.4. למכרז מפרט את היקף כח האדם שעל הקבלן להציב באתרים השונים (ברמת פירוט של כל אתר) לרבות כמות השעות הנדרשת בכל אתר, על מנת לעמוד ביעדי הניקיון הדרושים.

השירות השוטף על פי מפרט המכרז יינתן ביחידות הממוקמות בירושלים על ידי 17 עובדי בוקר ו- 52 עובדי ערב וביחידות הממוקמות באזור תל אביב והמרכז על ידי 10 עובדי בוקר ו- 23 עובדי ערב. כמו כן, יעמיד הקבלן בכל אזור שני ראשי צוותים, אחד בשעות הבוקר והאחר בשעות אחר הצהריים עד הערב.

על פי תנאי המכרז, המשרד רשאי להפחית או להגדיל את מספר האתרים בירושלים, תל אביב והמרכז או את מספר נותני השירות מטעם הזוכה, בהתאם לצרכי המשרד ובהתאם לחוק חובת המכרזים.

רמת ניקיון יומי שוטף

מתן שירות יומי ואחריות מלאה לניקיונם של מתחמי האתרים והציוד הקיים בהם. סעיף 4.4.1 למכרז הניקיון מפרט את מכלול הדרישות בהן הקבלן נדרש לעמוד, לדוגמא: ניקיון חלונות, טלפונים, שולחנות, כסאות, שטיפת רצפות/פרקטים וניגובם, שאיבת אבק משטיחים ניקוי תאי המעליות ודלתותיהם, ניקוי כל ציוד אחר המצוי באתרי המשרד וכן מילוי כל דרישה לניקיון שתבקש על ידי נציג המשרד.

ניקיון יסודי

קבלן הניקיון נדרש לבצע עבודות ניקיון יסודיות מידי פעם בפעם, למשל: ניקיון הספריות שבאתרים, קרצוף יסודי באמצעות מכונה לקרצוף שטיחים של כל השטיחים שבאתרים, ניקוי במכונת שטיפה של אריחי הרצפה בהיקף של כ-10,000 מ"ר בשנה, ניקוי גגות האתרים וכן מילוי כל דרישה נוספת על ידי מנהל המשק לניקיון באתרים.

אספקת ציוד, חלקים וחומרים

הקבלן יהיה אחראי לספק על חשבונו חומרי ניקיון ואחזקה באיכות גבוהה על פי המפרט בסעיפים 4.6 ו-4.7. במכרז הניקיון.

הגשת דיווחים

על קבלן הניקיון להעמיד מנהל אחראי, אשר יכין תכנית עבודה שבועית בתיאום עם מנהל המשק במשרד, יקיים מפגשים שבועיים עם נציגי היחידות באתרים, ויכין דו"ח ליקויים והתרשמות של נציג היחידה מהשירות המתקבל ע"י עובדי הניקיון, אשר יוצג למנהל המשק להערכת איכות השירות.

▪ דיווחי נוכחות

עובדי קבלן הניקיון נדרשים להחתים נוכחות באמצעות כרטיס מגנטי בעת כניסתם ובעת יציאתם מהעבודה. סעיף 1.6.2 למכרז מפרט את מספר השעונים שעל הקבלן להתקין על חשבונו בכל אזור.

▪ תשלום ואישור חשבונות

בהתאם לסעיף 10 בהסכם, התמורה מתחלקת לרכיב קבוע עבור חומרי ניקיון בסך של עד 20,000 ש"ח לחודש ולרכיב משתנה בגין שעות עבודה בפועל של עובדי הניקיון וראשי הצוותים. התעריפים קבועים בחוזה, ואולם הם כפופים לשינויים הנגזרים מעדכוני חקיקה, הוראות תכ"ם וההסכמים הקיבוציים הרלוונטיים. התעריפים בהם זכה קבלן הניקיון במכרז הינם [REDACTED] ש"ח לשעת עובד ניקיון [REDACTED] ש"ח לשעת מפקח.

התשלום יתבצע בהתאם לדיווחי הנוכחות ממערכת השעונים המגנטיים. תשלומים בגין נסיעות, הבראה וימי מחלה ישולמו לקבלן בנפרד. יודגש עוד כי הקבלן אינו זכאי לשיפוי בגין תשלום שעות נוספות לעובדיו במידת הצורך.

הביקורת בדקה את יישום הוראות סעיף 1.4. למכרז בדבר הצבת כח אדם מתאים באתרים, נבדק הטיפול בקריאות בנושא ניקיון שנפתחו במערכת [REDACTED] וכן נבדק הליך הגשת דיווחים חודשיים ואישורי החשבונות. התעריפים בהם חויב המשרד עודכנו משמעותית ממועד המכרז – העדכון נבדק על ידי הביקורת ונמצא תקין.

כמו כן ביצעה הביקורת סיורים ב-15 אתרים ובחנה, בין היתר, את רמת הניקיון באתרים אלו.

ממצאי הביקורת

5.1 דיווחי נוכחות חסרים

נמצא כי ישנם אתרים בהם דיווחי הנוכחות של העובדים אינם מתבצעים באמצעות החתמת כרטיס מגנטי בלבד כנדרש בסעיף 1.6.2. למכרז הניקיון. חלק מהדיווחים מתבצעים על בסיס הצהרות וחלקם מוגשים על גבי נייר בלנק של קבלן הניקיון, הכולל רק את מספר ימי העבודה וכמות השעות ליום (שהינה זהה לכל יום), להלן פירוט:

▪ ירושלים - מרבית העובדים מחתימים נוכחות באמצעות שעון מגנטי שהתקין הקבלן, ואולם ישנם אתרים בהם הדיווח מוגש על גבי נייר בלנק, כדלקמן: המבנים ברחוב קרן היסוד, במרכז ספיר, ברחוב יפו 19, ברחוב הרטום 19, ברחוב הלל 6 ובגינזך המדינה.

- במידה וישנם ימים בהם עובד ניקיון נעדר מעבודתו ולא מגיע מחליף, לא מתקבל דיווח על כך במשרדי מנהל מרחב ירושלים ובתום החודש הוא מאשר את החשבונות, לרבות דיווחים על גבי נייר בלנק כאמור. דהיינו, לא מתבצע דיווח יומיומי על הופעת עובדי הניקיון לעבודה, בכל האתרים בהם לא נמצא מפקח יום יום.
- ישנם מקרים בהם דיווחי נוכחות תוקנו, בדרך של הוספת יום עבודה או שעת כניסה/יציאה, ללא חתימה של מפקח מטעם המשרד.
- צפון – קבלן הניקיון מעסיק תשע עובדות בבניין בנצרת, בהיקף של כ- 850 שעות לחודש. נתוני השעות נשלחים ברמה חודשית לכל עובדת, בקובץ אקסל הצמוד לחשבונית לתשלום, ללא גיליון נוכחות.
- תל אביב ומרכז - מרבית העובדים מחתימים נוכחות באמצעות שרון מגנטי ואולם קיימים עובדים בודדים בתל אביב ובחולון אשר דיווחי הנוכחות בגינם מתבצעים באופן ידני.

המלצות

- מומלץ לדרוש מהקבלן התקנת שעונים מגנטיים בכל האזורים בהם ניתן שירות, לרבות שיפוי הקבלן במידה ומספר השעונים יהיה גדול ממה שנקבע במכרז.
- מומלץ להקפיד לאשר חשבונות לתשלום אך ורק על בסיס בדיקת דיווחי נוכחות יומיים.
- מומלץ לחדד נהלים ולקבוע כי דיווחי נוכחות ידניים או תיקונים ידניים לא יתקבלו, למעט במקרים חריגים ובאישור בכתב של מפקח מטעם המשרד.

תגובת המבוקר

- המשרד יקדם בניית טופס קבלת שירות על פי הקצאת שירות בכל יחידה, כולל ביחידות בהן הקצאת השעות נמוכה מ-3 שעות. בסוף כל חודש מנהלי / מזכירות היחידה תעביר את הטופס כשהוא מלא וחתום אודות שעות השירות שניתנו ביחידה וכן בתוספת הערות, ככל שתהיינה. הטופס יהווה חלק בלתי נפרד מההתחשבות החודשית עם הקבלן. המשרד יפעל לחידוד הנהלים באמצעות הסברה, אף על חשבון שעות העבודה, ככל שיידרש.
- מחוז צפון יידרש להעביר גיליונות נוכחות בליווי כרטיסי החתמה לכל עובד.

ההסכם מול הקבלן אינו מעודכן

הסכם ההעסקה של קבלן הניקיון הינו בתוקף מחודש 5/2012 (למרות שנחתם על ידי נציגי המשרד בחודש אוגוסט 2012). עד למועד הביקורת עברו 79 חודשים ממועד חתימת החוזה ולא פורסם מכרז חדש למרות שתקופת ההארכה המקסימלית הסתיימה לפני 19 חודשים.

להלן דוגמאות לנתונים מהותיים נוספים שהשתנו:

- נוספו תשעה מבנים בירושלים ומבנה נוסף בנצרת, ביחס למבנים שנקבעו בהסכם.
- התעריף לעובד ניקיון בחוזה הי [REDACTED] "ח לשעה בעוד התעריף כיום הינו [REDACTED] ש"ח (התעריף נבדק ואושר על ידי ממונה לוגיסטיקה במשרד).

המלצה

מומלץ לזרז את הליכי המכרז ולפרסמו מוקדם ככל הניתן.

תגובת המבוקר

מאחר ונוספו נכסים והקבלן העמיד לרשות המשרד מנקים נוספים בתנאים זהים נדרשה התאמה בתעריף. המלצת הביקורת תיושם הלכה למעשה במכרז החדש שפורסם.

פריסת כח אדם באתרים

הביקורת בחנה את פריסת כח האדם ושעות העבודה באתרים בהם ניתן שירות, באמצעות מדגם חודשי בכל אזור, תוך בחינת התאמה לדרישות המכרז ולא נמצאו פערים מהותיים ביחס לדרישות לגבי סעיף 1.4 במכרז. יחד עם זאת, באתרים שהתווספו מאז המכרז לא ברור איך נקבעה תקינת כח האדם/מספר השעות בכל אתר, שכן מבדיקה מדגמית שערכנו ביחס לשטח המבנים שהתווספו מצאנו כי במבנים "בית עופר" ו- בית התאומים" כמות השעות החודשית שהוקצתה למ"ר הינה כפולה מהמבנים "וולפסון", יפו 19 ו-המלך דוד 20, שהינם קטנים יותר. לכאורה, המצב היה צריך להיות הפוך, כך שהיקף השעות למ"ר צריך היה להיות גדול יותר בגלל יתרון לגודל של המבנים הגדולים.

המלצה

מומלץ לכתוב מפרט ניקיון, לרבות התייחסות להיקפי כח האדם בהתאם לגודל ולצורך ספציפי במבנים ולקבוע את היקף כוח האדם והיקף השעות בכל מבנה, בהתאם למפרט זה.

תגובת המבוקר

המלצת הביקורת תיושם הלכה למעשה במכרז החדש שפורסם.

אי ביצוע בקרה על עבודת הקבלן והטלת סנקציות

הביקורת מצאה כי לא מתבצע מעקב אחר איכות שירותי הקבלן ולא ננקטת כנגדו כל אכיפה. מניתוח ידני שביצעה הביקורת על קריאות בתחום הניקיון ממערכ [REDACTED] נמצא כי מתוך 683 קריאות שנפתחו בנושא ניקיון בתקופה 1-10/2018, בירושלים היו 519 קריאות, מתוכן 483 קריאות במשרד הראשי.

מניתוח הקריאות במשרד הראשי נמצא כי 144 קריאות (כ-30%) טופלו רק לאחר 12 שעות ומחציתן טופלו לאחר יותר מ- 24 שעות ועד לטווח של 402 שעות, למשל:

- קריאה דחופה בנוסח: "ישנו קן ציפורים בלשכת פרקליט המדינה נודה להגעה בדחיפות תודה רבה" - נסגרה רק לאחר 282 שעות.
- קריאה דחופה נוספת בנושא ניקיון שירותים בקומה 1 נסגרה רק לאחר 140 שעות.

המלצה

מומלץ לבצע את הפיקוח על הקבלן באמצעות הפקת דוחות ממערכ [REDACTED] ניתוח הנתונים וכן לתעד סיורים שבוצעו באתרים והערות שניתנו.

יש לבחון, במידת הצורך, הטלת סנקציות על הקבלן בגין שירות לקוי כמפורט בסעיף 4.9. למכרז הניקיון.

תגובת המבוקר

המשרד יפעל לביצוע פיקוח על הקבלן באמצעות דוחות שיופקו ממערכ [REDACTED] כאמור לעיל המשרד יפעל לבניית דוחות מתאים יחד עם אגף מערכות המידע. כמו כן, במכרז החדש שפורסם נקבע מנגנון להטלת סנקציות בגין שירות לקוי.

סיור באתרים

הביקורת סיירה ב- 15 אתרים באזור הצפון והמרכז ובימי הביקור מצב הניקיון בכל האתרים היה סביר. מתשאל עובדים באתרים עלו כמה תלונות בעניין היקף השעות שמוקצה לעובד הניקיון שאינו מספק, ניקיון שטחי ולא יסודי (למשל: ניקיון חלונות, ספריות – לא מתבצע כפי שנקבע בתנאי המכרז). יצוין כי לגבי אתרים בהם האחריות בנושא הניקיון הינה של חברת האחזקה של משכיר הנכס ולא של המשרד – לא קיים מנגנון לדיווח על תלונה/בקשה, בעיקר לגבי משרדים בפריפריה, כך שלא ניתן להם מענה שוטף במידה ומשכיר הנכס אינו מבצע את שירות הניקיון כראוי.

המלצה

- מומלץ לבצע סקר שביעות רצון בכל האתרים, הן כאלו המקבלים שירות מחברת הניקיון של המשרד והן כאלו המקבלים שירות מחברות הניקיון של בעל הנכס.
- יש לנתח את תוצאות הסקר ולשפר את השירות במקומות בהן התגלו בעיות.
- מומלץ להטמיע בכל עובדי האתרים נוהל עבודה, לפיו העובדים יוכלו לפנות לנציגי המשרד באמצעות פתיחת קריאה במערכת [REDACTED] או בדרך אחרת, בכל תלונה העולה בנושא הניקיון, בוודאי כאשר מדובר על שירות לקוי מצד בעל הנכס, לאורך זמן.

תגובת המבוקר

המשרד יקדם בניית טופס חדש באמצעותו נציג המשרד יעמוד בקשר רציף מול יחידות המשרד שמקבלות שירות. בטופס ידווח האמרכ"ל או מקבל השירות על טיב השירות ועל מספר שעות השירות שניתנו ביחידה. כמו כן, סקר שביעות רצון יבוצע בקרב עובדי המשרד כעבור חצי שנה מכניסת קבלן הניקיון החדש.

6. שמירה ואבטחה

אגף הביטחון במשרד המשפטים אמון על טיפול בנושא השמירה והאבטחה בכל מתקני משרד המשפטים ברחבי הארץ.

מבנה ארגוני

האגף מנוהל על ידי ראש האגף וסגנו ותחתיהם ישנם שלושה קב"טים מחוזיים:

- קב"ט אחד אחראי על מחוז [REDACTED] ומחו [REDACTED]
 - קב"ט שני אחראי על מחוז [REDACTED]
 - קב"ט שלישי אחראי על מחו [REDACTED] מחוז [REDACTED]
- יתר העובדים הינם בעיקר מאבטחים בתפקידים ובדרגות שונות, שאינם עובדי מדינה אלא עובדי חברת האבטחה שזכתה במכרז.

מכרז לשירותי אבטחה

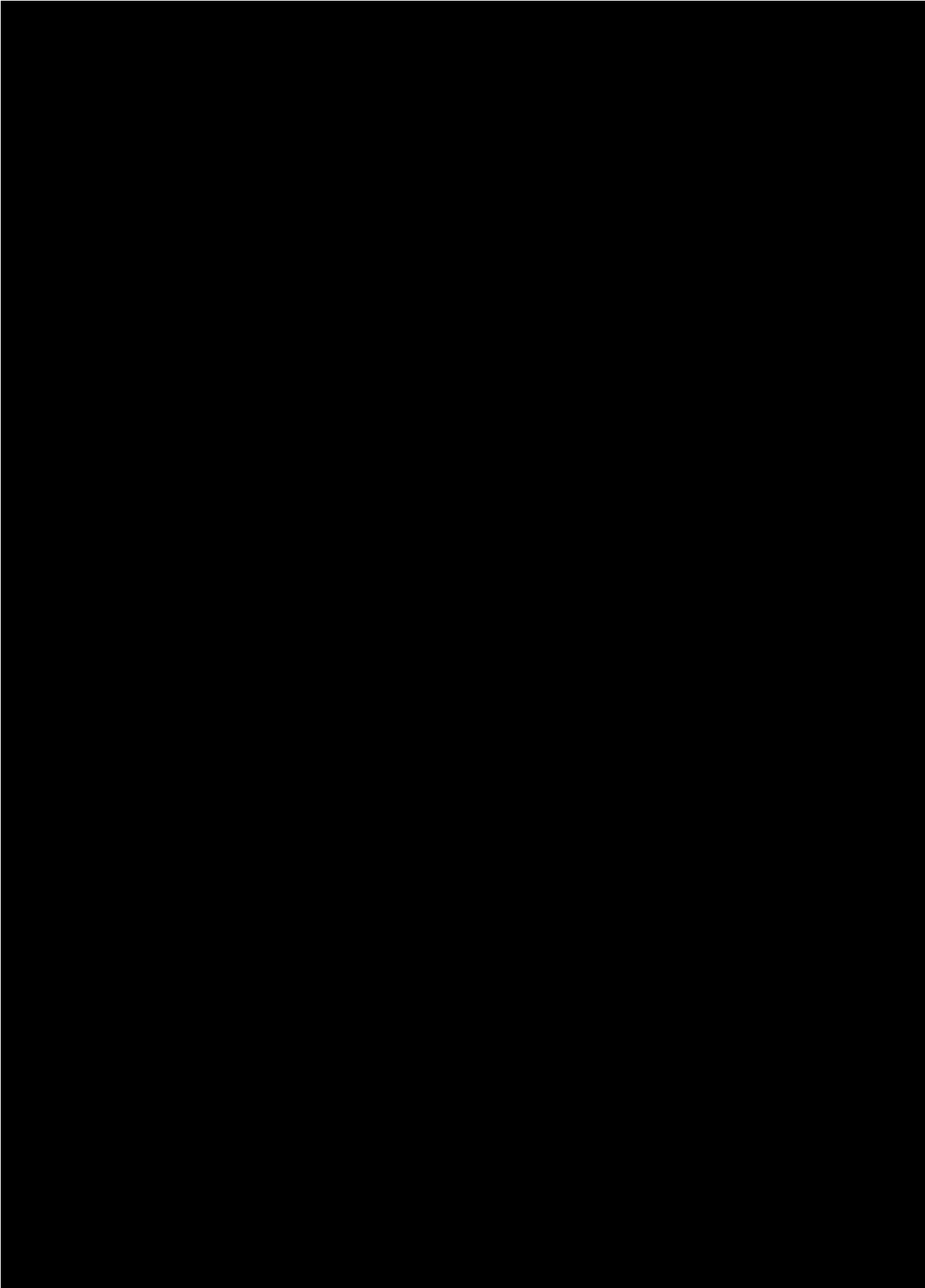
בשנת 2016 המשרד פרסם מכרז פומבי מ [REDACTED] מתן שירותי אבטחה לכלל המבנים של משרד המשפטים ברחבי הארץ (להלן – "מכרז האבטחה"). בהתאם להחלטת וועדת המכרזים מיום 5 בדצמבר 2016, נבחרה חברת [REDACTED] (להלן: "נותן השירותים" / "קבלן האבטחה") לביצוע השירותים הנדרשים.

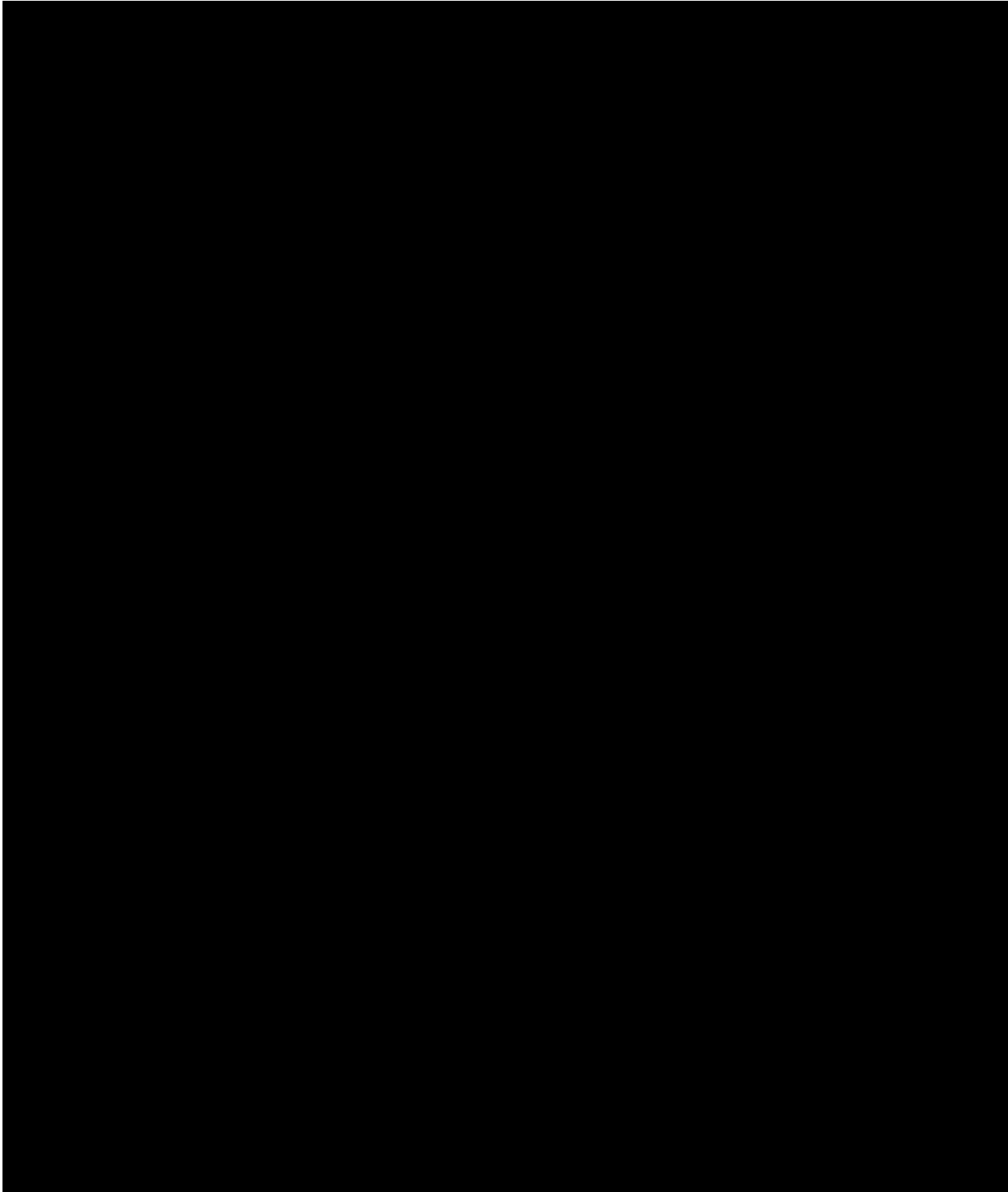
החווה נחתם בחודש דצמבר 2016 ונכנס לתוקף מתחילת חודש ינואר 2017 והוא בהיקף של כ- 30 מליון ש"ח לשנה, לפני מע"מ.

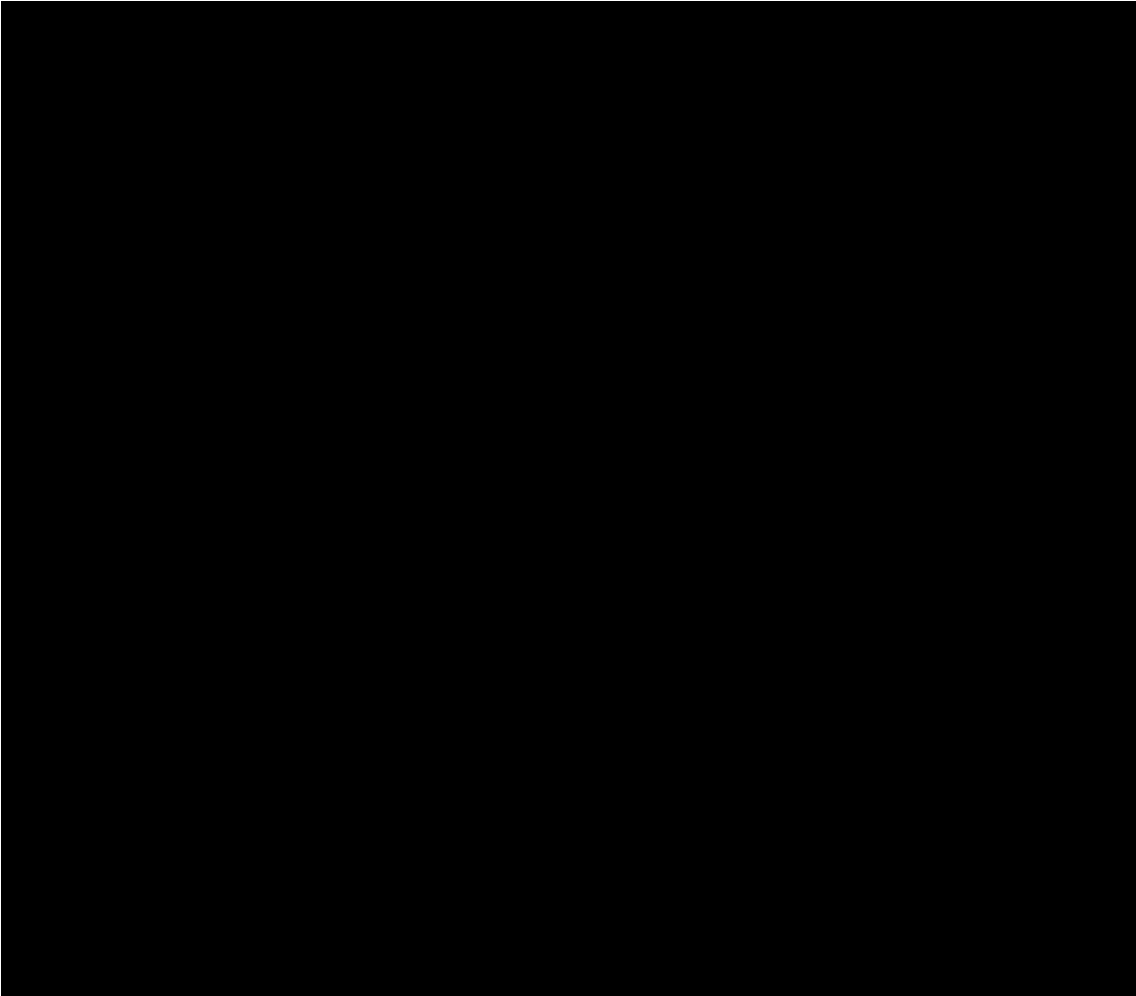
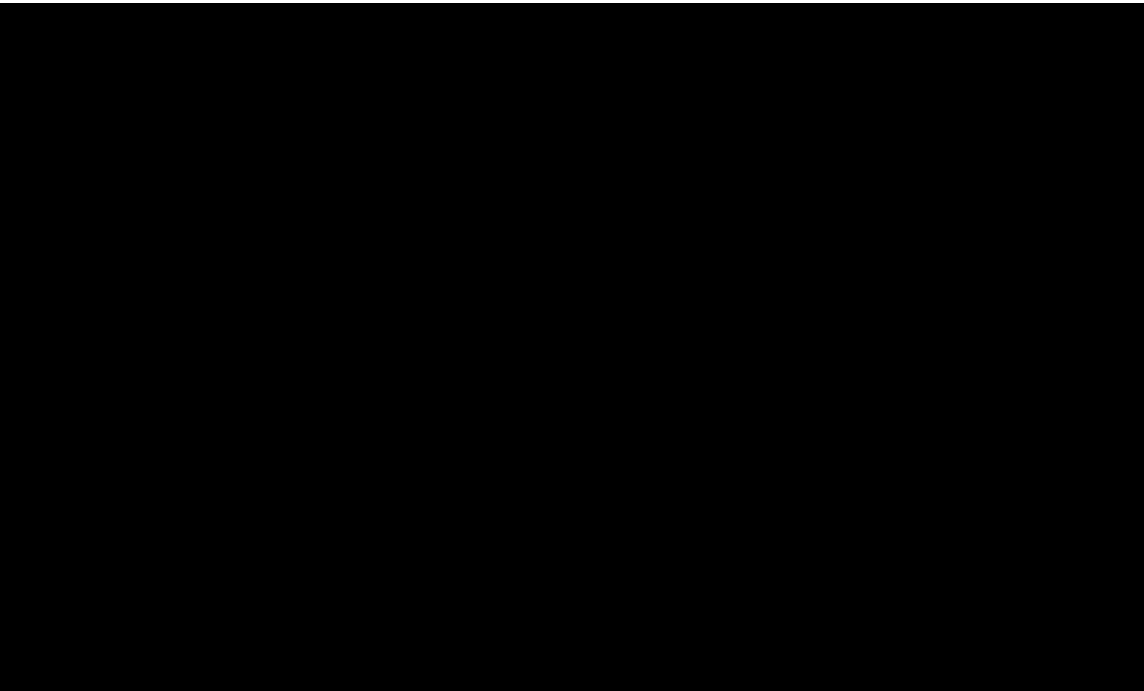
סגן ראש האגף הוא הגורם האחראי מטעם המשרד על יישום ההסכם. בסעיף 1.146 לחווה נקבעו סנקציות אותן יכול המשרד להפעיל בכל הפרה של הקבלן, לרבות: איחורים, אי עמידה בתקנים, הצטיידות לא תקינה, אי תשלום שכר לעובדים על פי חוק ועוד.

נספח ט' לחווה קובע את מפרט השירותים שעל הקבלן לספק, כדלקמן:

- [REDACTED]
- הצבת אנשי אבטחה בתפקידים וברמות שונות, ברמה פרטנית לכל מתקן ברחבי הארץ שנכלל בנספח, לרבות שעות הצבה ומשמרות, פרטנית לכל מתקן.
- הצטיידות על פי המפרט שנקבע בנספח, לרבות מפרט טכני, ברמה כללית וברמה פרטנית לכל מתקן. הציוד הינו באחריות הקבלן לרבות תחזוקה והחלפה בעת הצורך.
- לכל גורם: אחראי משמרת, רכז מינהלה, קצין מתקן, מפקח אבטחה, מאבטח בכיר, מאבטח/שומר, מוקדן - הוגדרו בנספח המשימות שעליו לבצע, ברמה פרטנית.
- ניתנו הנחיות בדבר הכשרה מקצועית ותפעול המוקד המבצעי.





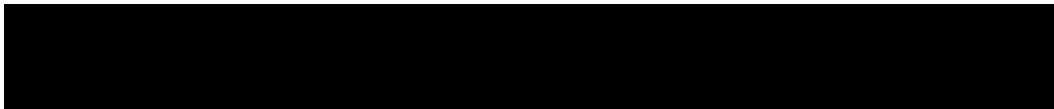


▪ המשרד קיבל היתר ספציפי ממשרד העבודה והרווחה, להעסקת מאבטחים בשעות נוספות, בגין אבטחת מאוימים. במסגרת סקירת דיווחי הנוכחות של מאבטחים הצמודים לאישים מאוימים, נמצאו 2 עובדים שהועסקו במשך 39 שעות רצופות, בעוד ההיתר מאפשר העסקה ב-25 שעות רצופות בלבד. (יצוין כי חריגה זו הייתה סביב יום הכיפורים, בשני המקרים).

▪ ההיתר מאפשר להעסיק עובדים בהיקף מצטבר מקסימלי של 74 שעות נוספות במשך ארבעה שבועות רצופים. מתוך עשרה עובדים שנבדקו בחודש ינואר 2018 ובחודש אפריל

2018, נמצאו ארבעה עובדים להם הייתה חריגה בכמות השעות הנוספות, כך שהם ביצעו סך של 97,96,85,79.5 שעות נוספות.

- יצוין כי חשבונות הקבלן, המוגשים יחד עם דיווחי הנוכחות, מפורטים בצורה יומית לכל העובדים **ביחד** באותו הצוות ואין הצגה של גיליון הנוכחות לכל עובד בנפרד, כך שעל מנת לבדוק את דיווחי הנוכחות בכלל ולצורך בדיקת שעות נוספות בפרט, יש להשקיע עבודה ידנית רבה כדי לאתר חריגות כנ"ל ולא נראה כי ניתן לבצע אותה באגף מידי חודש בחודשו.



המלצה

יש לוודא כי הקבלן אינו חורג מההיתר בנושא שעות נוספות לצורך עמידה בייעדי הדרישות במכרז, ולהוסיף נספח לחוזה המאפשר הטלת סנקציות בעניין.


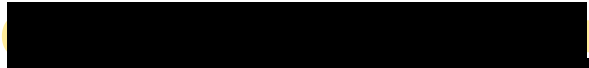

תגובת המבוקר

- לאחר בדיקה וחישוב שעות העבודה של העובדים הנ"ל, נמצא כי לא נלקחו בחשבון הפסקות הניתנות לעובדים, משכך קיימת חריגה של 9.61 שעות נוספות של מאבטח אחד בלבד.
- קיים דוח נוכחות אישי לכל עובד שמועבר בסוף כל חודש, בחתימת ידו של העובד לקב"ט המחוז ולמפקחי האבטחה.

מתן מענה אבטחה באתרי המשרד

6.4

הביקורת בחנה את מתן שירותי האבטחה באתרים השונים לפי הפירוט בחשבונות שהוגשו על ידי הקבלן, תוך השוואה לאתרים המפורטים ולהיקף השעות הנדרש בנספח ט' למכרז האבטחה. מהבדיקה עלו הליקויים הבאים:

- קיימים שני אתרים נוספים בהם הוצבה אבטחה מלבד האתרים המפורטים בנספח 
 - מבדיקת חשבונות הקבלן לחודשים 12/17 ו- 4/18 ופירוטי הנוכחות שנלוו אליהם, נמצא כי תקן השעות המצטבר בחלק מהאתרים בירושלים ובתל אביב הינו נמוך יותר מהת שנקבע בנספח ט' למכרז, למשל:   א.
- הוצג לביקורת כל מסמך רשמי המעדכן את תקן השעות באותם חודשים, במידה והיו עדכונים כאלו.

המלצות

- מומלץ כי כל שינוי במפרט האבטחה ביחס לדרישות המכרז יתועד ויוסבר בכתב ויתקבל על כך אישור מהמשטרה.
- מומלץ להתייחס באופן מפורט לשינויים בתקינה לעניין שעות האבטחה שנקבעו במכרז ובמידה שמדובר בהפרות של הקבלן יש להפעיל בהתאם את הסנקציות שנקבעו בהסכם.

תגובת המבוקר

- נספח ט' הינו חלק בלתי נפרד מהמכרז ובו פרטי האבטחה הנדרשים על פי המחוזות. נספח זה מציג תמונת מצב עדכנית לעת יציאת המכרז, שנכתב לפני כשלוש שנים. כידוע תחום הביטחון הינו דינאמי ומשתנה בהתאם לגידול הטבעי של המשרד, פתיחת יחידות חדשות, שינוי דיורים וכדומה. לטובת שינויים והרחבות אלה ישנו סעיף במכרז, שמספרו 4.2.2.4 "הממונה... יהיה רשאי להוסיף או לגרוע יחידות מרשימת היחידות שהספק הזוכה נדרש לקיים בהם שירותי אבטחה". במקרה שעולה הצורך בשינוי כלשהו בפרטי האבטחה, הגורם המקצועי מעלה את הדרישה לוועדת מכרזים המשרדית אשר מקבלת החלטה ומוציאה פרוטוקול בהתאם, החתום על ידי כל חברי הוועדה.
- בחודש אפריל 2018 היו 16 ימי עבודה בלבד בשל חג הפסח ויום העצמאות. בנוסף, בע בות ועדת התייעלות משרדית והת נת מערכות אבטחה ואזע ה במערכות מידע

ביצוע מעקב ואכיפה

6.5

נמצא כי נציגי המשרד אינם מתעדים תקלות וליקויים של הקבלן בביצוע הוראות ההסכם, למרות שאלו קיימות (למשל: ביגוד, איחורים) והמשרד אינו מבצע אכיפה כמפורט בסעיף 1.146 להסכם קבלן האבטחה. נמסר כי היה דין ודברים בין המחלקות במשרד בעניין זה ובפועל, מבדיקת החשבונות לא ראינו כי הוטלה סנקציה כלשהיא בשנה האחרונה.

המלצה

מומלץ לתעד הפרות שעולות מהשטח ביום וליישם את הסנקציות שנקבעו בחוזה, תוך הפעלת שיקול דעת ראוי.

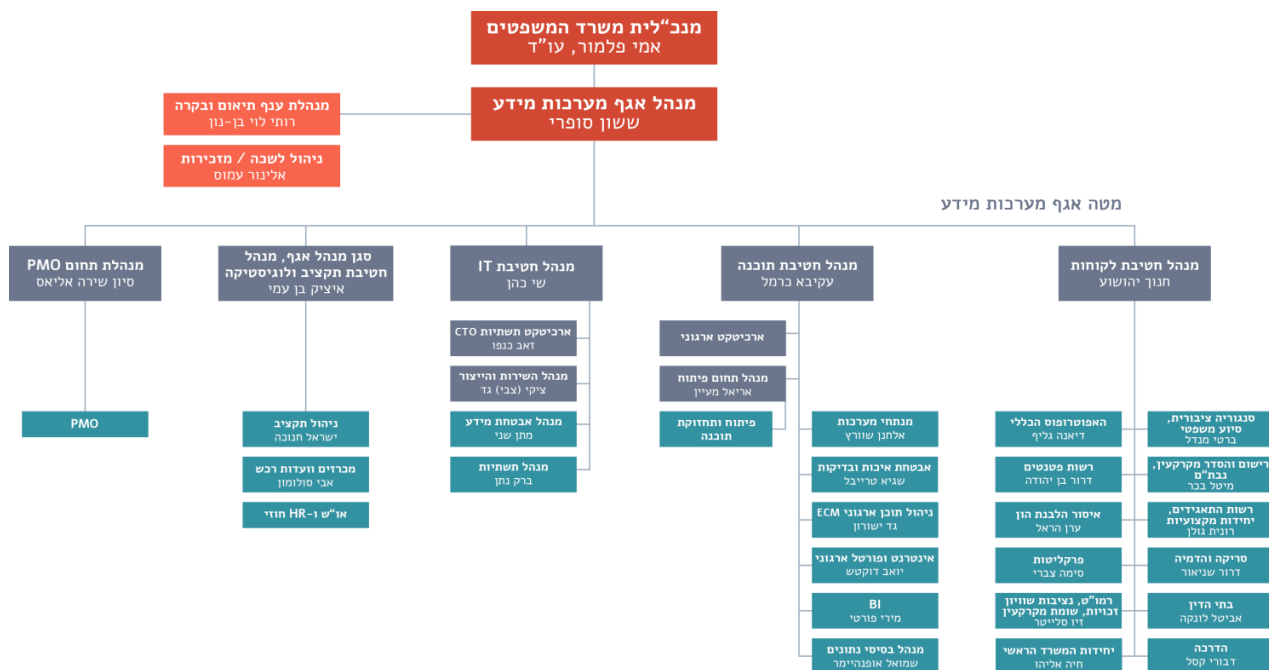
7. מערכות מידע

אגף בכיר למערכות מידע במשרד המשפטים (להלן: "האגף") מספק שירותים לכל יחידות משרד המשפטים בפריסה ארצית, באמצעות העמדת מערך מערכות מידע מתקדם, אמין, זמין ומאובטח המאפשר המשכיות עסקית, באופן שיאפשר ליחידות המשרד לבצע את ייעודם המלא בצורה היעילה ביותר.

האגף מבצע פרויקטים בכל שנה, מפתח ומתחזק מערכות מידע בהתאם לצרכי היחידות השונות של המשרד, באמצעות כ- 330 עובדים במקצועות ובתפקידים שונים ובהם: מפתחי תוכנה, מנתחי מערכות, אחראי פרויקט, מבקר איכות ועוד.

העסקת העובדים מתבצעת באמצעות קבלני כוח אדם. האגף מגייס את העובדים על בסיס מכרז מרכזי של החשכ"ל מס' 01-2009 – "הספקת שירותי מחשוב למשרדי ממשלה", ומכרז חשכ"ל נוסף, שמספרו 25-2010 - לפרויקט סעי"ר.

מבנה ארגוני - אגף מערכות מידע



תכנית שנתית

יחידת התכנון והאסטרטגיה במשרד מכינה תכנית עבודה כלל משרדית, בתכנית העבודה מובאות משימות כלליות לכל אגף, והצוות בכל אגף פורט את המשימות הכלליות למשימות מפורטות ומדידות.

בנוגע למשימות הקשורות לאגף מערכות מידע, חלקן משימות רב שנתיות מתמשכות וחלקן משימות בגין פרויקטים חדשים שיחלו בשנת העבודה הרלוונטית, קיים צוות משנה באגף האסטרטגיה שדן בנושא התקשוב. מנהל האגף מעריך את היקף הצוות הנדרש לכל פרויקט ומביא את הנושא לדיון

בצוות התקשוב. לאחר שמתקבל אישור, יוצא האגף להליך תיחור מול הספקים שזכו במרכז המרכזי כאמור.

הליך התיחור

האגף מנהל כ- 50 הליכי תיחור בשנה. בכל הליך, הן אם מדובר בגיוס צוות חדש לפרויקט חדש, או בהחלפת צוות או עובד, גיוס עובד חדש בתפקיד ספציפי וכו' – האגף פונה ל-6-8 ספקים באשכול הרלוונטי (האשכולות מחולקים לפי מקצועות) ומבקש מהם להציג מועמדים לצוות מינימלי של שני אנשים. ההיגיון בגיוס צוות מינימלי של שני אנשים הוא שאם עובד עזב או פוטר, ניתן לגייס עובד נוסף לאותו הצוות (או להגדיל את הצוות הרלוונטי ב- 50%) ללא הליך תיחור וללא ועדה (בהגדלת צוות צריך אישור ועדה בלבד).

הליך התיחור הינו מובנה וכולל טפסים מסודרים אותם על הספקים למלא, נתונים מלאים על המועמדים לרבות פירוט ניסיון והצעת מחיר.

הניקוד נקבע בדרך כלל לפי משקל של 70% למרכיב איכות (הכולל שקלול השכלה וניסיון, מבחן הערכה וראיון עבודה) ובכפוף לעמידה בציוני סף עוברת ההצעה לבחינת שלב הצעת המחיר, שמשקלה הינו 30% מהציון. לעניין המחיר, קיים במרכז תעריף מרבי לכל מקצוע וברוב המקרים הספקים מציעים את התעריף המרבי.

לאחר ביצוע הראיונות והמבחנים מוגשים הסיכומים לוועדת המשנה, אשר כוללים הערכה מפורטת לכל מועמד והתייחסות מפורטת לכל מציע. לגבי כל מציע שעמד בתנאי הסף לעניין ציון האיכות, נפתחת מעטפת הצעת המחיר ומחושב ציון משוקלל.

ועדת המשנה מגבשת המלצה ומעלה אותה לדיון בוועדת המכרזים של המשרד בנושא תקשוב, אשר מקבלת את ההחלטה הסופית.

ניהול כח האדם

האגף מנהל את רשימת העובדים, הכוללת מידע על הספק המעסיק את העובד, על היחידה בה מוצב כל עובד, באיזה פרויקט ומהי העלות החודשית. נכון למועד הביקורת, העלות החודשית של העסקת 330 העובדים הינה כ- 10 מיליון ש"ח.

החוזים עם הספקים, בנויים כך שהם מתחדשים אחת לחצי שנה, עבור כל 330 העובדים, בהחלטה של ועדת המכרזים. האגף מוציא הזמנה חדשה בכל חצי שנה לכל ספק ובמידה וישנה החלטה שלא לחדש את החוזה עם ספק מסוים, ניתן לסיים את ההתקשרות בתוך 45 יום.

ניוד עובדים מתבצע בהתאם לצורך, על פי מועדי סיום ותחילה של פרויקטים. בשנת 2017 אושר גיוס מאסיבי של 39 עובדים, המהווים יותר מ- 10% מהיקף כח האדם באותה העת, עקב כניסתם של תשעה פרויקטים חדשים במקביל, ובהם: חדלות פירעון, פורטל שירותים מקוונים, ענן חקיקה ושירותים מקוונים טאבו.

הליך הערכת עובדים אינו מתבצע על ידי האגף עקב מגבלות משפטיות. עם זאת, עובדים מצטיינים מקבלים לעיתים תעודה מתאימה ומקודמים ככל שהדבר מתאפשר ועובדים לא טובים נפלטים מהמערכת באמצעות הפסקת ההתקשרות מול הספק.

אישור חשבונות

כל העובדים מעבירים כרטיס נוכחות במערכת ESS במרכבה. העובדים יכולים להשלים בתום כל חודש דיווחים חסרים, המאושרים על ידי המנהל המקצועי ולאחר מכן על ידי האמרכלית.

הדיווחים החתומים חוזרים לעובדים, אשר מעבירים אותם לחברה, שמפיקה חשבון חודשי בהתאם לכמות השעות לכל עובד שנרשמה ב-ESS.

החשבונות מועברים לחטיבת התקציב והלוגיסטיקה באגף, נבדקים ומתבצעת פקודת "מיגו" במרכבה. לאחר מכן החשבונות עוברים לאישור וחתימת מנהל האגף ומועברים למדור תשלומים בחשבות המשרד, לצורך ביצוע התשלום.

הביקורת בחנה את ניהול כח האדם באגף בהתאם לצרכים, לרבות תכנון כח אדם וגיוס לפרויקטים חדשים, ביצוע הליכי תיחור במהלך השנה לרבות דגימה של 11 הליכי תיחור שבוצעו, תיעוד מתאים ואישור חשבונות לתשלום.

ממצאי הביקורת:

1. הליכי תיחור מיותרים

היציאה להליכי תיחור מתבצעת בצוותים של שני אנשים מינימום, בין היתר על מנת לאפשר גיוס איש צוות נוסף בהמשך, במסגרת הליך שכבר בוצע ובכך למנוע הליך תיחור נוסף, שלכאורה מיותר. מבדיקת הביקורת נמצא כי תיחורים לא מעטים נפסלים עקב התניה זו, מכיוון שהחברות שניגשו להליך לא הצליחו למצוא שני אנשי צוות מועמדים, ברמה הנדרשת.

בדגימה של 11 הליכי תיחור שבוצעו בשנה האחרונה עלו התוצאות הבאות:

מס' הליך	מס' הצעות שהוגשו	מס' הצעות שנפסלו	מס' הצעות כשרות	סיבת הפסילה- צוות
	5	4	1	2
	6	6	0	2
	7	5	2	2
	4	3	1	2
	2	2	0	0
	1	1	0	1
	6	6	0	2
	5	4	1	4
	3	2	1	2
	2	1	1	1
	7	7	0	0

מסיכום הדגימה עולה כי מתוך 11 הליכי תיחור נכשלו חמישה הליכים (45%), בחמישה נוספים הוכרז זוכה שנתר מועמד יחיד ורק בהליך אחד נפתחה מעטפת הצעת המחיר כי היו שתי הצעות כשרות. מהטור השמאלי עולה כי רוב הסיבות לפסילה הינן אחד מאנשי הצוות ש-"הכשיל" את כל ההצעה.

המלצה

מומלץ לבחון את הנסיבות והסטטיסטיקות לפסילת הליכי תיחור רבים בפרק זמן של שנה לפחות, ולבצע התאמות נוספות בהליכי התיחור בהתאם לפילוח תוצאות הבדיקה, לרבות בחינה מחודשת של נושא גודל הצוות. זאת, על מנת לאפשר מצב שיהיו כמה שיותר הצעות כשרות בכלל ובשלב הצעת המחיר בפרט.

2. גיוס כח אדם לפרויקטים חדשים בשנת 2017

בישיבת ועדת המכרזים מיום 19/4/17 [REDACTED] אישרה הועדה לגייס 39 עובדים חדשים, אשר היוו יותר מ- 10% מכח האדם של כל המשרד באותה העת. זאת, לצורך ביצוע 9 פרויקטים, חלקם חדשים, בעלות של 1.13 מיליון ש"ח לחודש. על פי נהלי המשרד, הליך אישור פרויקטים חדשים נדון במסגרת צוות פנימי בנושא תקשוב, שמנהל אגף האסטרטגיה במשרד. לא נמצאו פרוטוקולים בהם נדונו ואושרו פרויקטים אלו, לרבות נושא כח האדם ולא קיימים סימוכין לתמחור העלויות של הפרויקטים, מכיוון שבמשרד לא מבצעים אפיון מלא של הפרויקט בנקודת ההתחלה שלו.

בפועל, בדקנו מדגמית את מצב הגיוסים בארבעה פרויקטים, בהם אושר גיוס של 19 עובדים ומצאנו כי, נכון למועד הביקורת (שנה וחצי אחרי אישור הועדה), ארבעה עובדים טרם גויסו (שניים מהם מנהלי פרויקטים), מכיוון שבינתיים מצליחים להסתייע בעובדים מפרויקטים אחרים. לדעת הביקורת, הדבר נובע מאי ניהול תקינה מסודרת של כח האדם באגף ומאי מיצוי האפשרות לניוד עובדים בטרם מעלים בקשה לועדת המכרזים לגיוסים חדשים.

המלצות

- מומלץ לתעד את הדיונים בצוות האסטרטגיה ולהציג את המסקנות ואישור הצוות, לרבות לעניין כח האדם, גם בועדת המכרזים.
- מומלץ לתעד את תחשיב אומדן הפרויקט ולהציגו בועדה.
- מומלץ למצות את האפשרות לניוד עובדים לפני העלאת בקשה לגיוס עובדים חדשים לועדה.

תגובת האגף

אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע מנהל תקינה מסודרת של כ"א ובוחר את מצב כ"א על פני מספר מועדים במהלך השנה.

בתחילת שנה לאחר גיבוש הדרישות אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע מבצע ניתוח לדרישות שהועלו ומבצע הערכת מצב בצוותי הפיתוח, תוך הערכה כללית בהתחשב בנתונים הידועים באותו הזמן.

במסגרת הערכה נבחנות כל החלופות לביצוע הדרישות וכן ניוודים במידה ואפשרי. תוצאת הערכת מצב זו הינה תמחור הנכון לידוע באותה נק' זמן תוך התחשבות בכ"א הקיים וחלוקה אופטימלית.

לאחר כל זאת, הערכת מצב זו משוקפת לפרורם מצומצם של הנהלת המשרד יחד עם תכנון ואסטרטגיה, תקציבן, אגף מערכות מידע ועוזר המנהלת הכללית.

בפרורם זה מוצגות הדרישות והפערים, מתקבלות החלטות לתעדוף/ לאי ביצוע דרישות וכן נידונות המלצות אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע, בהיבט של כ"א- ניווד, גיוס נוסף לפרויקטים חדשים / פרויקטים ממשיכים שתכולתם גדלה לאור דרישות היחידות ומתקבלות החלטות בהתאם. שיקוף זה הוצג מספר פעמים גם בוועדת היגוי משרדית בראשות המנהלת הכללית. הדיונים סוכמו ע"י אגף תכנון מדיניות ואסטרטגיה ככל שידוע לאגף מערכות מידע, אך לא יצאו סיכומים פורמליים.

ועדת מכרזים הינה ועדה לסיווג אופן ההתקשרויות בלבד, כגון: מכרז פומבי, ספק יחיד וכו'. הנושאים הנדונים בוועדת מכרזים ומסווגים הינם אך ורק מתוך תוכנית עבודה המאושרת ע"י הנהלת המשרד ובהתאם לכך יוצא פרוטוקול.

אגף מערכות מידע ידאג לקבל מעתה והלאה את סיכומי הדיונים בנושאים אלו.

3. אי ניהול תאריכי תחילת עבודה

נתוני העובדים הקיימים באגף מערכות מידע אינם מסונכרנים בדיווח משותף הכולל את תאריך תחילת העבודה של כל עובד, לרבות המועד האחרון בו הוא החליף אתר/פרויקט, לפיכך:

- לא מתבצע מעקב אחר התנהלותם ויעילותם של עובדים ותיקים במערכת, ביחס לעובדים חדשים או בעלי ותק נמוך.
- לא ניתן להבחין בנסיבות לכך שהעלות לשעה של עובדים באותו התפקיד שונה, למשל: ישנם 18 עובדים בתפקיד "אחראי יישום מנתחי מערכות", שהעלות לשעה שלהם נעה בטווח של 143-220 ש"ח.
- נזכיר כי הליך הערכת עובדים אינו מבוצע, עקב מגבלות משפטיות, כך שלמעשה הנושא אינו נבחן ואינו מנוהל, למעט מקרים של פיטורים נקודתיים.

המלצה

מומלץ להטמיע מערכת ייעודית לניהול כח האדם באגף מערכות מידע. במערכת יכלול, בין היתר, כל נתוני העובדים לרבות תאריכי תחילת עבודה, המידע לגבי המשימות שביצע העובד מתחילת עבודתו ועד היום, נתוני התפוקות של העובד ונתונים נוספים. המערכת תשמש, בין היתר, לבחינת צרכי כח האדם ויעילות העובדים הקיימים במערכת והיא תסייע לקבל החלטות שונות לגבי העובדים, לרבות תנאי העסקתם.

תגובת האגף

מערכת מרכבה הינה מערכת ניהול כ"א ועונה בין היתר גם להמלצה מעלה בכל נושא פרטי העובד מרגע כניסתו לעבודה ועד עזיבתו.

מודול HR במערכת מרכבה כולל את נתוני העובדים- נתונים אישיים, תאריכי תחילת עבודה, דוחות נוכחות, שינויים במהלך העסקה- חל"ד וכו'.

מודול לוגיסטי במערכת מרכבה- כולל את היקף השעות, תעריפים וכן נתונים פיננסיים.

4. תקינה של כח האדם באגף

התקינה שנבנתה באגף הינה ברמת יחידות, ולא ניתן בה פירוט לתקינה הנדרשת לכל פרויקט ביחידות השונות. בנוסף, המעקב אחר התקינה מתבצע מעת לעת, ללא מועד קבוע. כך שלא ניתן לדעת את המצב בפועל ביחס לצורך שהוגדר ברמת פרויקט. כפועל יוצא מזה, נראה כי נושא ניווד עובדים, עקב פרויקטים בהם הצורך ירד, פרויקטים לפני סיום, או פרויקטים בהם השתנה תמהיל המשימות – אינו מנוהל וייתכן כי ניתן להעסיק את כח האדם הקיים ביעילות טובה יותר, מבלי לגייס עובדים נוספים לפרויקטים חדשים, כפי שאכן קרה בשנת 2017.

נציין כי אחת לחצי שנה מתבקשת ועדת המכרזים להאריך את העסקתם של כל העובדים באופן גורף ומפרוטוקול של בקשה כזו מיום 8/1/18 עולה כי לא צוינו נימוקים מיוחדים, לרבות בעניין בחינת תקינת כח האדם אל מול הצורך ונראה כי בקשה כזו עולה ומאושרת באופן כמעט אוטומטי, כל חצי שנה. הליך זה בפני עצמו מהווה בזבוז משאבים מיותר, מכיוון שבפועל רובו המכריע של הצוות מאושר שוב לאחר חצי שנה.

המלצות

- מומלץ לנהל תקינה מסודרת של כח האדם ברמת יחידות ופרויקטים, ולבחון אותה במועדים קבועים כגון אחת לרבעון / חציון, בטרם עולה הבקשה להארכה לועדת המכרזים.
- מומלץ לנמק בפרוטוקול את הנסיבות שנבדקו ואת תוצאות בדיקת התקינה אל מול הפרויקטים והמשימות הפעילות.
- מומלץ להעלות בקשה להעסקת כל כח האדם, אחת לשנה במקום אחת לחצי שנה.

תגובת המבוקר

אין למשרד תקציב להקמת הזמנה לשנה מלאה. מצבת כ"א משתנה מאוד במהלך חצי שנה ולכן מניסיון רב שנים עדיף כל חצי שנה.

5. אישור חשבונות

הביקורת דגמה 12 חשבונות שהוגשו על ידי 6 חברות המעסיקות כ- 94% מכח האדם באגף מערכות מידע, ובחנה את ההיבטים הבאים:

- ✓ העסקת עובדים בהתאם לרשימת העובדים המאושרת בחוזי הרכישה – נמצא תקין.
- ✓ דרישת תשלום בהתאם לתעריף המצוין בחוזי הרכישה וכן בהתאם למגבלת השעות בהזמנה – נמצא תקין.
- ✓ דרישת תשלום על שעות עבודה בפועל בלבד (לא כולל חגים, חופשה, מחלה וכד') – נמצא תקין.
- ✓ העסקת עובדים בהתאם לחוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א-1951 – נמצא תקין.
- ✓ תשלום בהתאם לתנאי ההסכמים שנחתמו מול הספקים – נמצא תקין.

נספח א' – רשימת יחידות משרד המשפטים

מסד	שם היחידה	עיר	כתובת	מספר עובדים באתר	האם באחריות קבלן האחזקה - נספח י' למכרז	האם באחריות קבלן הנקיון - נספח ג למכרז	האם באחריות קבלן השמירה - נספח ט' למכרז
1	מח"ש	אילת	שדרות התמרים 4	0	מופיע בנספח, לא ניתן שירות בפועל	לא	לא
2	רישום והסדר מקרקעין	אשדוד	הגדוד העברי 6	5	מופיע בנספח, לא ניתן שירות בפועל	לא	כן
3	מח"ש	אשקלון	קניון גירון - בן גוריון 21	16	מופיע בנספח, לא ניתן שירות בפועל	לא	כן
4	פמ"ח אשקלון (פלילי)						
5	פמ"ח אשקלון (אזרחי)						
6	שומת מקרקעין	בית אל	ת.ד. 47 בית אל	3	לא	לא	לא
7	בתי הדין השרעיים	בקעה אל גרביה	בקה אל-גרביה	16	כן	לא	כן
8	לשכת רישום מקרקעין חדרה	חדרה	צ'ציק - הלל יפה 13	3	מופיע בנספח, לא ניתן שירות בפועל	לא	כן
9	רישום מקרקעין	חולון	קדושי קהיר 23	21	כן	כן	כן
10	בתי הדין השרעיים	טייבה	טייבה - המסגד הגדול	8	כן	לא	כן
11	היחידה הממשלתית לחופש המידע	ירושלים	בית התאומים- כנפי נשרים 15	66	כן	לא מופיע בנספח, ניתן שירות	כן
12	אפ"כ מחוז י-ם						
13	מנהלת היח' המקצועיות						
14	מועצת השמאים						
15	רישוי חוקרים, שירותי שמירה, נוטריונים						
16	בית דין לעררים + בית דין למשמורת	ירושלים	כנפי נשרים 7	29	כן	כן	כן

מסד	שם היחידה	עיר	כתובת	מספר עובדים באתר	האם באחריות קבלן האחזקה - נספח י' למכרז	האם באחריות קבלן הנקיון - נספח ג למכרז	האם באחריות קבלן השמירה - נספח ט' למכרז
17	מחלקת עררים (פרקליטות ואקי)						
18	פרקליטות מחוז ירושלים אזרחי	ירושלים	בית מע"צ - מח"ל 7	142	כן	כן	כן
19	פרקליטות המדינה (היחידה לאכיפה אזרחית, המחלקה למשפט העבודה והמחלקה הבינלאומית)						
20	כנסים						
21	מחלקה הכלכלית	ירושלים	בית מצפה- הסורג 1	110	כן	כן	כן
22	סיוע משפטי (הנהלה + מחוז י-ם)						
23	מועצת רו"ח	ירושלים	בית עומר - הדפוס 22	28	כן	כן	כן
24	רשם המתווכים						
25	פרסום רשומות						
26	שירות לציבור - מוקד סיוע טלפוני	ירושלים	בניין בק - הרטום 8	216	כן	כן	כן
27	מח"ש						
28	מיחשוב	ירושלים	בנין כלל- יפו 97	28	כן	כן	לא מופיע בנספח, ניתן שירות
29	שומת מקרקעין						
30	מקרקעין - פרצלציות						
31	כספים (חשבות ומשכורת) אגף א' רכש, מכרזים והתקשרויות	ירושלים	דוד המלך 20	69	כן	לא מופיע בנספח, ניתן שירות	לא מופיע בנספח, ניתן שירות
32	משרדים - בית הדין השרעי: הנהלה, ערעורים, מחוזי	ירושלים	בית אגרון - הלל 37	27	כן	לא מופיע בנספח, ניתן שירות	כן

מסד	שם היחידה	עיר	כתובת	מספר עובדים באתר	האם באחריות קבלן האחזקה - נספח י' למכרז	האם באחריות קבלן הנקיון - נספח ג למכרז	האם באחריות קבלן השמירה - נספח ט' למכרז
33	היחידה לתיאום המאבק בסחר בבני אדם	ירושלים	הלל 6	24	כן	כן	כן
34	ביקורת פנים ותלונות הציבור	ירושלים					
35	יעוץ וחקיקה	ירושלים					
36	הממונה על עזרה משפטית	ירושלים					
37	רשם ברית הזוגיות והמרות דת	ירושלים	יפו 19	7	כן	כן	לא
38	פרקליטות מחוז י-ם פלילי	ירושלים	כורש - עוזי חסון 4	101	כן	כן	כן
39	מינהל - (לשכת שרה, מנכ"לית, משנכ"ל, תכנון מדיניות ואסטרטגיה, משאבי אנוש, חנינות, דוברות, ביטחון, שירות לציבור, תפעול ולוגיסטיקה, פיקוח תקציבי)	ירושלים	לשכה ראשית - ס'אלח א-דין 29	574	כן	כן	כן
40	יעוץ וחקיקה	ירושלים	לשכה ראשית - ס'אלח א-דין 29				
41	פרקליטות המדינה (מרכז שירותי ניהול, עיכובי הליכים, אזרחי, פלילי, פיסיקאלית, בגצ"ים, תפקידים מיוחדים)	ירושלים	לשכה ראשית - ס'אלח א-דין 29				
42	רישום והסדר מקרקעין	ירושלים	מגדל העיר - בן יהודה 34	70	כן	כן	כן
43	סנגוריה ציבורית	ירושלים					

מסד	שם היחידה	עיר	כתובת	מספר עובדים באתר	האם באחריות קבלן האחזקה - נספח י' למכרז	האם באחריות קבלן הנקיון - נספח ג למכרז	האם באחריות קבלן השמירה - נספח ט' למכרז
44	מקרקעין - ארכיב (רוטופלסט)	ירושלים	דרך בית לחם 148	7	כן	כן	לא
45	אפוטרופוס - הנהלה	ירושלים	שערי העיר - יפו 216	115	כן	כן	כן
46	רישום והסדר מקרקעין - הנהלה	ירושלים	בית וולפסון - דיסקין 9	15	כן	לא מופיע, בנספח, ניתן שירות	לא מופיע, בנספח, ניתן שירות
47	אפוטרופוס (הנהלת האגף)	ירושלים	בית עופר - נחום חפצדי 5	38	כן	לא מופיע, בנספח, ניתן שירות	לא מופיע, בנספח, ניתן שירות
48	נציבות תלונות הציבור על שופטים	ירושלים					
49	המחלקה האזרחית - פרקליטות המדינה	ירושלים	הר חוצבים - מגדל גט"י - קרית המדע 3	41	כן	לא	כן
50	מיחשוב	ירושלים	הר חוצבים - מגדל גט"י - קרית המדע 6		כן	לא	כן
51	פטנטים	ירושלים	גט"י - דרך אגודת הספורט הפועל 1	167	כן	לא	כן
52	אגף פיתוח ארגוני	ירושלים	ירמיהו פינת הצבי - מגדלי הבריה	155	כן	לא	כן
53	הדרכה	ירושלים					
54	נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות	ירושלים					
55	רשות התאגידים	ירושלים					
56	שומת מקרקעין	חיפה	קריית ממשלה - שדי פל-ים 15 בניין א	414	מופיע בנספח, לא ניתן שירות בפועל	לא	כן
57	בית דין לעררים	חיפה					
58	אפוטרופוס	חיפה	קריית ממשלה - שדי פל-ים 15 בניין ב	414	מופיע בנספח, לא ניתן שירות בפועל	לא	כן
59	מח"ש	חיפה					
60	סיוע משפטי	חיפה					
61	סנגוריה ציבורית	חיפה					
62	פרקליטות מחוז חיפה אזרחי	חיפה					

מסד	שם היחידה	עיר	כתובת	מספר עובדים באתר	האם באחריות קבלן האחזקה - נספח י' למכרז	האם באחריות קבלן הנקיון - נספח ג למכרז	האם באחריות קבלן השמירה - נספח ט' למכרז
63	פרקליטות מחוז חיפה פלילי	חיפה					
64	רישום והסדר מקרקעין	חיפה					
65	רשם המשכונות	חיפה					
66	בתי הדין השרעיים	חיפה	קרן הסיטי - שיבת ציון 60	13	מופיע בנספח, לא ניתן שירות בפועל	לא	כן
67	יעוץ וחקיקה	חיפה					
68	נציבות שיוויין לאנשים עם מוגבלות	חיפה					
69	בית הדין הדרוזי	מסעדה	מסעדה רמת הגולן	4	כן	לא	לא מופיע בנספח, ניתן שירות
70	פמ"ח מחוז צפון (פלילי ואזרחי)	נצרת	הגלבו 9	106	כן	לא מופיע בנספח, ניתן שירות	כן
71	סיוע משפטי	נצרת	ופא סנטר- רח' תאופיק זיאד 3047	34	מופיע בנספח, לא ניתן שירות בפועל	לא	כן
72	בתי הדין השרעיים	נצרת					
73	אפוטרופוס	נצרת	מבני תעשיה - המלאכה 3 בניין א	66	מופיע בנספח, לא ניתן שירות בפועל	לא	כן
74	סנגוריה ציבורית	נצרת					
75	רשם המשכונות	נצרת					
76	מח"ש	נצרת					
77	רישום והסדר מקרקעין	נצרת	מבני תעשיה - המלאכה 8 בניין ב		מופיע בנספח, לא ניתן שירות בפועל	לא	כן
78	רישום מקרקעין	נתניה	ברקת 3	21	כן	כן	כן
79	מח"ש	נתניה					
80	בתי הדין הדרוזי	עכו	סופר סנטר - שלום הגליל 1	25	מופיע בנספח, לא ניתן שירות בפועל	לא	כן
81	בתי הדין השרעיים	עכו					
82	רישום מקרקעין	עכו					
83	רישום מקרקעין	פתח תקוה	ההסתדרות 26	32	כן	לא	כן

מסד	שם היחידה	עיר	כתובת	מספר עובדים באתר	האם באחריות קבלן האחזקה - נספח י' למכרז	האם באחריות קבלן הנקיון - נספח ג' למכרז	האם באחריות קבלן השמירה - נספח ט' למכרז
84	מח"ש	ראשלי"צ	ישראל גלילי 7	9	מופיע בנספח, לא ניתן שירות בפועל	לא	לא
85	רישום מקרקעין	רחובות	פארק תמר - אופנהיימר 10	29	כן	לא	כן
86	סיוע משפטי	לוד	אבא הלל סילבר 13	22	לא	לא	כן
87	בית דין לעררים	באר שבע	בית קרסו, קרן היסוד 4	145	מופיע בנספח, לא ניתן שירות בפועל	לא	כן
88	סיוע משפטי	באר שבע					
89	סנגוריה ציבורית	באר שבע					
90	פרקליטות אזרחי	באר שבע					
91	רשות התאגידים + רשם המשכונות	באר שבע					
92	אפוטרופוס	באר שבע	קריית ממשלה - התקוה 4	186	מופיע בנספח, לא ניתן שירות בפועל	לא	כן
93	מח"ש	באר שבע					
94	פרקליטות מחוז פלילי	באר שבע					
95	רישום והסדר מקרקעין	באר שבע					
96	שומת מקרקעין	באר שבע					
97	בית הדין השרעיים	באר שבע	מרכז הנגב - דרך מצדה 6	10	מופיע בנספח, לא ניתן שירות בפועל	לא	כן
98	אפוטרופוס	תל אביב	בית מוסקוביץ' - השלושה 2	209	מופיע בנספח, לא ניתן שירות בפועל	כן	כן
99	מח"ש	תל אביב					
100	רשות התאגידים (אכיפה ובקרה) + רשם התאגידים והמשכונות	תל אביב					
101	יעוץ וחקיקה	תל אביב					

מסד	שם היחידה	עיר	כתובת	מספר עובדים באתר	האם באחריות קבלן האחזקה - נספח י' למכרז	האם באחריות קבלן הנקיון - נספח ג למכרז	האם באחריות קבלן השמירה - נספח ט' למכרז
102	שומת מקרקעין	תל אביב					
103	בתי הדין השרעיים	תל אביב	יפו - יפת 246	6	כן	לא מופיע בנספח, ניתן שירות	כן
104	פרקליטות מרכז אזרחי	תל אביב	בית קרדן - מנחם בגין 154	289	כן	לא מופיע בנספח, ניתן שירות	כן
105	פרקליטות מחוז ת"א מיסוי וכלכלה	תל אביב					
106	פמ"ח ת"א אזרחי	תל אביב					
107	מיחשוב	תל אביב	הדר דפנה - שדרות שאול המלך 39	347	כן	כן	כן
108	פמ"ח מרכז פלילי	תל אביב					
109	פמ"ח ת"א פלילי	תל אביב					
110	סייבר (פרקליטות)	תל אביב					
111	חטיבת תפעול ולוגיסטיקה - מרחב ת"א ומרכז	תל אביב					
112	סיוע משפטי תל אביב (+ארכיב)	תל אביב	המכון לפריון - הנרייטה סולד 4	200	כן	כן	כן
113	סנגוריה ציבורית (ארצית, מחוז ת"א, מחוז מרכז)	תל אביב					
114	בית הדין לעררים	תל אביב	בית הדר - דרך בגין 19	10	כן	לא מופיע בנספח, ניתן שירות	כן
115	נציבות הביקורת על מערך התביעה וייצוג המדינה בערכאות	תל אביב	כלבו שלום - אחד העם 9	14	כן	לא	כן
116	פרקליטות-המחלקה להנחיית תובעים (לשעבר המחלקה לאכיפת דיני	תל אביב	קריית הממשלה - קפלן 46	197	כן	לא	מופיע בנספח, לא ניתן שירות בפועל

מסד	שם היחידה	עיר	כתובת	מספר עובדים באתר	האם באחריות קבלן האחזקה - נספח י' למכרז	האם באחריות קבלן הנקיון - נספח ג למכרז	האם באחריות קבלן השמירה - נספח ט' למכרז
	מקרקעין)						
117	המחלקה לתפקידים מיוחדים (ביני"ל)	תל אביב					
118	רישום והסדר מקרקעין	תל אביב					
119	הרשות לאיסור הלבנת הון ומימון טרור	תל אביב					
120	ועדת העזבונות	תל אביב					
121	הרשות למשפט, טכנולוגיה ומידע	תל אביב					
122	נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (מגדל היובל)	תל אביב					
123	בית דין למשמורת (בי"ד גבעון)	רמלה	מתקן כליאה גבעון	5	לא	לא	לא
124	בית דין למשמורת (בי"ד סהרונים)	קציעות	מתקן סהרונים	4	לא	לא	לא

נספח א – רשימת יחידות משרד המשפטים

מסד	שם היחידה	עיר	כתובת	מספר עובדים באתר	האם באחריות קבלן האחזקה - נספח י' למכרז	האם באחריות קבלן הנקיון - נספח ג למכרז	האם באחריות קבלן השמירה - נספח ט' למכרז
1	מח"ש	אילת	שדרות התמרים 4	0	מופיע בנספח, לא ניתן שירות בפועל	לא	לא
2	רישום והסדר מקרקעין	אשדוד	הגדוד העברי 6	5	מופיע בנספח, לא ניתן	לא	כן

מסד	שם היחידה	עיר	כתובת	מספר עובדים באתר	האם באחריות קבלן האחזקה - נספח י' למכרז	האם באחריות קבלן הניקיון - נספח ג למכרז	האם באחריות קבלן השמירה - נספח ט' למכרז
					שירות בפועל		
3	מח"ש	אשקלון	קניון גירון - בן גוריון 21	16	מופיע בנספח, לא ניתן שירות בפועל	לא	כן
4	פמ"ח אשקלון (פלילי)						
5	פמ"ח אשקלון (אזרחי)						
6	שומת מקרקעין	בית אל	ת.ד. 47 בית אל	3	לא	לא	לא
7	בתי הדין השרעיים	בקעה אל גרביה	בקה אל-גרביה	16	כן	לא	כן
8	לשכת רישום מקרקעין חדרה	חדרה	צ'צ'יק - הלל יפה 13	3	מופיע בנספח, לא ניתן שירות בפועל	לא	כן
9	רישום מקרקעין	חולון	קדושי קהיר 23	21	כן	כן	כן
10	בתי הדין השרעיים	טייבה	טייבה - המסגד הגדול	8	כן	לא	כן
11	היחידה הממשלתית לחופש המידע	ירושלים	בית התאומים - כנפי נשרים 15	66	כן	לא מופיע בנספח, ניתן שירות	כן
12	אפ"כ מחוז י-ם						
13	מנהלת היח' המקצועיות						
14	מועצת השמאים						
15	רישוי חוקרים, שירותי שמירה, נוטריונים						
16	בית דין לעררים + בית דין למשמורת	ירושלים	כנפי נשרים 7	29	כן	כן	כן
17	מחלקת עררים (פרקליטות ואקל)						
18	פרקליטות מחוז ירושלים אזרחי	ירושלים	בית מע"צ - מח"ל 7	142	כן	כן	כן

מסד	שם היחידה	עיר	כתובת	מספר עובדים באתר	האם באחריות קבלן האחזקה - נספח י' למכרז	האם באחריות קבלן הניקיון - נספח ג למכרז	האם באחריות קבלן השמירה - נספח ט' למכרז
19	פרקליטות המדינה (היחידה לאכיפה אזרחית, המחלקה למשפט העבודה והמחלקה הבינלאומית)						
20	כנסים						
21	מחלקה הכלכלית	ירושלים	בית מצפה- הסורג 1	110	כן	כן	כן
22	סיוע משפטי (הנהלה + מחוז י-ם)						
23	מועצת רו"ח	ירושלים	בית עומר - הדפוס 22	28	כן	כן	כן
24	רשם המתווכים						
25	פרסום רשומות						
26	שירות לציבור - מוקד סיוע טלפוני	ירושלים	בניין בק - הרטום 8	216	כן	כן	כן
27	מח"ש						
28	מיחשוב	ירושלים	בנין כלל- יפו 97	28	כן	כן	לא מופיע בנספח, ניתן שירות
29	שומת מקרקעין						
30	מקרקעין - פרצלציות						
31	כספים (חשבות ומשכורת) אגף א' רכש, מכרזים והתקשרויות	ירושלים	דוד המלך 20	69	כן	לא מופיע בנספח, ניתן שירות	לא מופיע בנספח, ניתן שירות
32	משרדים - בית הדין השרעי: הנהלה, ערעורים, מחוזי	ירושלים	בית אגרון - הלל 37	27	כן	לא מופיע בנספח, ניתן שירות	כן
33	היחידה לתיאום המאבק בסחר בבני אדם	ירושלים	הלל 6	24	כן	כן	כן
34	ביקורת פנים ותלונות הציבור	ירושלים					
35	יעוץ וחקיקה	ירושלים					

מסד	שם היחידה	עיר	כתובת	מספר עובדים באתר	האם באחריות קבלן האחזקה - נספח י' למכרז	האם באחריות קבלן הניקיון - נספח ג למכרז	האם באחריות קבלן השמירה - נספח ט' למכרז
36	הממונה על עזרה משפטית	ירושלים					
37	רשם ברית הזוגיות והמרות דת	ירושלים	יפו 19	7	כן	כן	לא
38	פרקליטות מחוז י-ם פלילי	ירושלים	כורש - עוזי חסון 4	101	כן	כן	כן
39	מינהל - (לשכת שרה, מנכ"לית, משנכ"ל, תכנון מדיניות ואסטרטגיה, משאבי אנוש, חנינות, דוברות, ביטחון, שירות לציבור, תפעול ולוגיסטיקה, פיקוח תקציבי)	ירושלים	לשכה ראשית- ס'אלח א-דין 29	574	כן	כן	כן
40	יעוץ וחקיקה	ירושלים	לשכה ראשית- ס'אלח א-דין 29				
41	פרקליטות המדינה (מרכז שירותי ניהול, עיכובי הליכים, אזרחי, פלילי, פסיקאלית, בגצ"ים, תפקידים מיוחדים)	ירושלים	לשכה ראשית- ס'אלח א-דין 29				
42	רישום והסדר מקרקעין	ירושלים	מגדל העיר- בן יהודה 34	70	כן	כן	כן
43	סנגוריה ציבורית	ירושלים					
44	מקרקעין - ארכיב (רוטופלסט)	ירושלים	דרך בית לחם 148	7	כן	כן	לא
45	אפוטרופוס - הנהלה	ירושלים	שערי העיר - יפו 216	115	כן	כן	כן
46	רישום והסדר מקרקעין - הנהלה	ירושלים	בית וולפסון - דיסקין 9	15	כן	לא מופיע בנספח, ניתן שירות	לא מופיע בנספח, ניתן שירות

מסד	שם היחידה	עיר	כתובת	מספר עובדים באתר	האם באחריות קבלן האחזקה - נספח י' למכרז	האם באחריות קבלן הניקיון - נספח ג למכרז	האם באחריות קבלן השמירה - נספח ט' למכרז
47	אפוטרופוס (הנהלת האגף)	ירושלים	בית עופר - נחום חפצדי 5	38	כן	לא מופיע בנספח, ניתן שירות	לא מופיע בנספח, ניתן שירות
48	נציבות תלונות הציבור על שופטים	ירושלים					
49	המחלקה האזרחית - פרקליטות המדינה	ירושלים	הר חוצבים - מגדל גט"י - קרית המדע 3	41	כן	לא	כן
50	מיחשוב	ירושלים	הר חוצבים - מגדל גט"י - קרית המדע 6				
51	פטנטים	ירושלים	גט"י - דרך אגודת הספורט הפועל 1	167	כן	לא	כן
52	אגף פיתוח ארגוני	ירושלים	ירמיהו פינת הצבי - מגדלי הבריה	155	כן	לא	כן
53	הדרכה	ירושלים					
54	נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות	ירושלים					
55	רשות התאגידים	ירושלים					
56	שומת מקרקעין	חיפה	קריית ממשלה - שדי פל-ים 15 בניין א		כן	לא	מופיע בנספח, לא ניתן שירות בפועל
57	בית דין לעררים	חיפה					
58	אפוטרופוס	חיפה	קריית ממשלה - שדי פל-ים 15 בניין ב	414	כן	לא	מופיע בנספח, לא ניתן שירות בפועל
59	מח"ש	חיפה					
60	סיוע משפטי	חיפה					
61	סנגוריה ציבורית	חיפה					
62	פרקליטות מחוז חיפה אזורי	חיפה					
63	פרקליטות מחוז חיפה פלילי	חיפה					
64	רישום והסדר מקרקעין	חיפה					
65	רשם המשכונות	חיפה					
66	בתי הדין השרעיים	חיפה	קרן הסיטי - שיבת ציון 60	13	כן	לא	מופיע בנספח, לא

מסד	שם היחידה	עיר	כתובת	מספר עובדים באתר	האם באחריות קבלן האחזקה - נספח י' למכרז	האם באחריות קבלן הניקיון - נספח ג' למכרז	האם באחריות קבלן השמירה - נספח ט' למכרז
67	יעוץ וחקיקה	חיפה			ניתן שירות בפועל		
68	נציבות שיוויין לאנשים עם מוגבלות	חיפה					
69	בית הדין הדרוזי	מסעדה	מסעדה רמת הגולן	4	כן	לא	לא מופיע בנספח, ניתן שירות
70	פמ"ח מחוז צפון (פלילי ואזרחי)	נצרת	הגלבע 9	106	כן	לא מופיע בנספח, ניתן שירות	כן
71	סיוע משפטי	נצרת	ופא סנטר- רח' תאופיק זיאד 3047	34	מופיע בנספח, לא ניתן שירות בפועל	לא	כן
72	בתי הדין השרעיים	נצרת					
73	אפוטרופוס	נצרת					
74	סנגוריה ציבורית	נצרת					
75	רשם המשכונות	נצרת					
76	מח"ש	נצרת					
77	רישום והסדר מקרקעין	נצרת					
78	רישום מקרקעין	נתניה	ברקת 3	21	כן	כן	כן
79	מח"ש	נתניה					
80	בתי הדין הדרוזי	עכו					
81	בתי הדין השרעיים	עכו					
82	רישום מקרקעין	עכו					
83	רישום מקרקעין	פתח - תקוה	ההסתדרות 26	32	כן	לא	כן
84	מח"ש	ראשלי"צ	ישראל גלילי 7	9	מופיע בנספח, לא ניתן שירות בפועל	לא	לא
85	רישום מקרקעין	רחובות	פארק תמר - אופנהיימר 10	29	כן	לא	כן
86	סיוע משפטי	לוד	אבא הלל סילבר 13	22	לא	לא	כן
87	בית דין	באר	בית קרסו,	145	מופיע	לא	כן

מסד	שם היחידה	עיר	כתובת	מספר עובדים באתר	האם באחריות קבלן האחזקה - נספח י' למכרז	האם באחריות קבלן הניקיון - נספח ג' למכרז	האם באחריות קבלן השמירה - נספח ט' למכרז
	לעררים	שבע	קרן היסוד 4		בנספח, לא ניתן שירות בפועל		
88	סיוע משפטי	באר שבע					
89	סנגוריה ציבורית	באר שבע					
90	פרקליטות אזרחי	באר שבע					
91	רשות התאגידים + רשם המשכונות	באר שבע					
92	אפוטרופוס	באר שבע	קריית ממשלה - התקוה 4	186	מופיע בנספח, לא ניתן שירות בפועל	כן	
93	מח"ש	באר שבע					
94	פרקליטות מחוז פלילי	באר שבע					
95	רישום והסדר מקרקעין	באר שבע					
96	שומת מקרקעין	באר שבע					
97	בית הדין השרעיים	באר שבע	מרכז הנגב - דרך מצדה 6	10	מופיע בנספח, לא ניתן שירות בפועל	כן	
98	אפוטרופוס	תל אביב	בית מוסקוביץ' - השלושה 2	209	מופיע בנספח, לא ניתן שירות בפועל	כן	
99	מח"ש	תל אביב					
100	רשות התאגידים (אכיפה ובקרה) + רשם התאגידים והמשכונות	תל אביב					
101	יעוץ וחקיקה	תל אביב					
102	שומת מקרקעין	תל אביב					
103	בתי הדין השרעיים	תל אביב	יפו - יפת 246	6	כן	לא מופיע בנספח, ניתן שירות	כן
104	פרקליטות מרכז אזרחי	תל אביב	בית קרדן - מנחם בגין 154	289	כן	לא מופיע בנספח,	כן

מסד	שם היחידה	עיר	כתובת	מספר עובדים באתר	האם באחריות קבלן האחזקה - נספח י' למכרז	האם באחריות קבלן הניקיון - נספח ג' למכרז	האם באחריות קבלן השמירה - נספח ט' למכרז
105	פרקליטות מחוז ת"א מיסוי וכלכלה	תל אביב				ניתן שירות	
106	פמ"ח ת"א אזרחי	תל אביב					
107	מיחשוב	תל אביב					
108	פמ"ח מרכז פלילי	תל אביב					
109	פמ"ח ת"א פלילי	תל אביב					
110	סייבר (פרקליטות)	תל אביב	הדר דפנה - שדרות שאול המלך 39	347	כן	כן	כן
111	חטיבת תפעול ולוגיסטיקה - מרחב ת"א ומרכז	תל אביב					
112	סיוע משפטי תל אביב (+ארכיב)	תל אביב					
113	סנגוריה ציבורית (ארצית, מחוז ת"א, מחוז מרכז)	תל אביב	המכון לפריון - הנרייטה סולד 4	200	כן	כן	כן
114	בית הדין לעררים	תל אביב	בית הדר - דרך בגין 19	10	כן	לא מופיע בנספח, ניתן שירות	
115	נציבות הביקורת על מערך התביעה וייצוג המדינה בערכאות	תל אביב	כלבו שלום - אחד העם 9	14	כן	לא	
116	פרקליטות-המחלקה להנחיית תובעים (לשעבר המחלקה לאכיפת דיני מקרקעין)	תל אביב					
117	המחלקה לתפקידים מיוחדים (ביני"ל)	תל אביב	קריית הממשלה - קפלן 46	197	מופיע בנספח, לא ניתן שירות בפועל	לא	כן
118	רישום והסדר מקרקעין	תל אביב					

מסד	שם היחידה	עיר	כתובת	מספר עובדים באתר	האם באחריות קבלן האחזקה - נספח י' למכרז	האם באחריות קבלן הניקיון - נספח ג למכרז	האם באחריות קבלן השמירה - נספח ט' למכרז
119	הרשות לאיסור הלבנת הון ומימון טרור	תל אביב					
120	ועדת העזבונות	תל אביב					
121	הרשות למשפט, טכנולוגיה ומידע	תל אביב					
122	נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (מגדל היובל)	תל אביב					
123	בית דין למשמורת (בי"ד גבעון)	רמלה	מתקן כליאה גבעון	5	לא	לא	לא
124	בית דין למשמורת (בי"ד סהרונים)	קציעות	מתקן סהרונים	4	לא	לא	לא

נספח ב' - ניתוח מענה קריאות בנושא חשמל ממערכת

צוות 2		צוות 1		בדיקה	דרגת דחיפות
מרכז	תל אביב	צפון	ירושלים		
8	45	-	66	מספר קריאות	גבוהה בטיחות, השבתת עבודה
1-143	0.01-233	-	0.03-192	טווח שעות טיפול בפועל	
24.97	19.8	-	26.52	ממוצע שעות טיפול בפועל	
2	2	2	2	זמן נדרש לטיפול לפי SLA (הנחת הביקורת)	
7	17	-	55	מספר קריאות בחריגה מ-SLA	
22.97	17.8	-	24.52	חריגה ממוצעת	
10	432	67	411	מספר קריאות	בינונית תאורה, נקודות חשמל
0.01-652	0.01-430	3-502	0.02-288	טווח שעות טיפול בפועל	
99.39	11.7	165.69	30.25	ממוצע שעות טיפול בפועל	
48	48	48	48	זמן נדרש לטיפול לפי SLA	
3	25	51	77	מספר קריאות בחריגה מ-SLA	
51.39	-	117.69	-	חריגה ממוצעת	

ניתוח מענה קריאות בנושא מיזוג ממערכת

צוות 2		צוות 1		בדיקה	דרגת דחיפות
מרכז	תל אביב	צפון	ירושלים		
7	417	38	535	מספר קריאות	גבוהה נזילות, מיזוג לא פעיל
48.39	20.62	144.47	39.77	ממוצע שעות טיפול בפועל	
0.42-149	0.01-500	44-530	0.01-688	טווח שעות לטיפול	
3	115	38	274	מספר חריגות בוודאות (*)	
42.9%	27.6%	100%	51.2%	שיעור חריגות בוודאות	

(*) ראה תמצית דרישות SLA בנספח ב' 1.

להלן תמצית דרישות SLA (כמפורט בנספח ח' למכרז):

מיקום	מועד קריאה	זמן טיפול	מסקנה - זמן מקסימלי שיתכן
מערכת מיזוג אוויר מרכזית	עד 9:00	4 שעות	4 שעות
	9:00-12:00	עד 17:00	8 שעות
	לאחר 12:00	לכל המאוחר עד 9:00 בבוקר למחרת	21 שעות
חדרי מחשב ו/או חדרי תקשורת	פירוט לא רלוונטי		עד שעתיים
אזורי קבלת קהל ושרות/ משרדים	עד 9:00	4 שעות	4 שעות
	9:00 עד 13:00	עד 19:00	10 שעות
	לאחר 13:00	לכל המאוחר עד 9:00 בבוקר למחרת	20 שעות

מסקנה: כל מענה מעל 21 שעות אינו עומד בוודאות בדרישות SLA.