

אמנת שירות  
לספקי מנה"ר



פורסם ב- 06/2018

## אמנת השירות לספקי מנה"ר

- מנה"ר מייחס חשיבות עליונה לרמת השירות הניתנת לכל ספקיו.
- מנה"ר חרט על דגלו להיות מרכז מצוינות במשרד הביטחון, ארגון רכש מרכזי במערכת הביטחון, הנותן לצה"ל פתרון הרכשתי מלא ומיטבי באמצעות ספקיו, ברמה הגבוהה ביותר, בהתאם לחוקים, תקנות ולנהלים.
- מנה"ר רואה בספקיו שותפים עסקיים, מאמין בהעצמתם, ובמחויבות להעניק להם שירות, יציבות וביטחון.
- אמנה זו מפרטת את התחייבות מנה"ר כלפי ספקיו, להסדיר ולקבוע מדדי שירות, תוך שיפור מתמיד ורצון לייעל את השירותים הניתנים לספקיו.

## ייעוד ויעדי מנה"ר

- ייעוד מנה"ר:

ביצוע רכש מיטבי ברגיעה ובחרום של מערכות, מוצרים, שירותי אחזקה וכן שירותים אחרים בארץ ובחו"ל, עבור צה"ל, משהב"ט וגופים אחרים לבניין הכוח ולמתן מענה לצרכים מבצעיים ולוגיסטיים.

א. הנחיה מקצועית, תיאום והכוונת פעילות הרכש של המשלחות בחו"ל.

ב. לפעול לפיתוח תשתית תעשייתית – ביטחונית תוך ראיית צרכי ההתעצמות ובנין הכוח של מערכת הביטחון.

- המשימות העיקריות במנה"ר הינן:

✓ ביצוע רכש מיטבי ברגיעה ובחרום של מערכות, מוצרים, שירותי אחזקה ושירותים אחרים בארץ ובחו"ל.

✓ שיפור מתמיד בתהליכי העבודה.

✓ פיתוח וטיפוח התעשייה הביטחונית במטרה לתת מענה לצרכי מערכת הביטחון ברגיעה ובחרום.

✓ להוות מרכז ידע בתחום תורת הרכש הביטחוני במשהב"ט.

✓ להוות מרכז ידע לשינוע בינלאומי ומכס.

✓ שיפור תפיסת השירות במנה"ר.

✓ פיתוח וטיפוח כ"א איכותי ומקצועי.

## מרכיבי האמנה

- ☐ הצהרה בסיסית
- ☐ ניהול תהליך ההתקשרות
- ☐ זמינות
- ☐ שקיפות מידע
- ☐ שיפור תהליכים ויישום לקחים

## הצהרה בסיסית

- ☐ מנה"ר מיישם תהליכי רכש בטכנולוגיות מתקדמות לשם ייעול הקשר עם הספקים, לרבות:
  - הרחבת השימוש באתר הסחר האלקטרוני
  - הרחבת השימוש במכרזים דינמיים
  - הרחבת השימוש במערכת מרק"ט (מערכת רכש מקטלוגים)
- ☐ מנה"ר הינו האגף הראשון במשהב"ט שהוסמך לתקן ISO-9001 וככזה מתחייב להפעיל תכנית איכות כוללת ומתחייב לבקר את עמידתו בתקני האיכות באמצעות סיקורים תקופתיים והפעלת מערכת מדדי ביצוע.
- ☐ ליזום סקרי שביעות רצון על מנת לקבל משובים תקופתיים מספקיו ולפעול לשיפור ביצועיו בהתאם לממצאי משובים אלה.
- ☐ מנה"ר עובד עפ"י תכניות עבודה הכוללות יעדים ומשימות. בתחילתה של כל שנה מבוצע שיקוף אירועים על ביצועי השנה הקודמת והלקחים מיושמים בנוהלי העבודה.
- ☐ לפעול וליישם שיטות רכש מגוונות, המותאמות לפי צרכי הלקוח, לביצוע רכש מיטבי.

## ניהול תהליך ההתקשרות

- לפעול ע"פ חוק חובת המכרזים ותקנות חוק חובת המכרזים
- לפעול לפי תקני זמן שהוגדרו לביצוע פעולות הרכשיות לפי סוגי הרכש השונים
- לקיים מעקב ובקרה אחר התחייבויות הספק והגופים הדורשים, לרבות: עמידה בלו"ז/ מפרטים/אבני דרך/אספקות/ ILS וכו', ולעדכן את הספק בכל חריגה מההתקשרות
- ניהול שוטף של ההזמנות/הסכמים/חוזים
- ביצוע תשלומים בזמן, בהתאם לתנאי ההתקשרות
- הצלחה ביישום האמנה תתאפשר בשיתוף פעולה הדדי ומיטבי בין מנה"ר לספקיו בעתות שיגרה וחרום.

## זמינות

- מנה"ר רואה חשיבות עליונה במתן זמינות מירבית לספקיו, בערוצי תקשורת רבים ומגוונים: טלפון נייד/נייד כולל השארית הודעות במשיבון, דואר, דוא"ל, פקס/FAX2MAIL
- לפרסם ולעדכן את פרטי ההתקשרות של עורך הבל"מ/ההתקשרות
- פרסום עדכונים שוטפים באתר הסחר האלקטרוני

## שקיפות מידע

- לפעול עפ"י חוק חובת המכרזים ותקנות חובת המכרזים, תוך יישום חוק חופש המידע.
- הנגשת השימוש דרך אתר הסחר האלקטרוני, תוך הרחבת יכולות מתמדת: הגשת מכרזים ופרסום תוצאות, צפייה ואישור הזמנות לרבות שינויים ועדכונים בהזמנות, צפייה בסטטוס תשלום חשבוניות.
- הדרכת הספקים בנושאים של תהליכי הרכש של מנה"ר והשת"פ הנדרש מהם: השתתפות במכרזים דינמיים, פגש ספקים בהליכי מכרזים, שידור חשבוניות דיגיטליות.
- קיום כנס ספקים עתיים

## שיפור תהליכים ויישום לקחים

- לקיים תכנית איכות כוללת, שיעודה הוא לקיים שיפור מתמיד של השירות הניתן לספקים.
- להפעיל מערך בקרה פנימי בתהליכי הרכש השונים.
- לבצע עדכונים שוטפים בהוראות מנה"ר.
- הנגשה קלה וידידותית של אתר המשרד לספקים באמצעות יישום חידושים טכנולוגיים בתהליכי הרכש, כגון: סחר אלקטרוני, מכרז דינמי, SRM (מרק"ט), טפסים מקוונים וכו'.
- לשקף אירועי רכש ולהטמיע את הלקחים לשימור ולשיפור בארגון.
- לבצע תכנית של סקרי שביעות רצון, הכוללים:
  - ✓ פנייה לספקים לגבי מידת שביעות רצונם.
  - ✓ זיהוי נקודות לשיפור וביצוע פעולות מתקנות, תוך מעקב ליישומן.
  - ✓ ביצוע בקרה להשגת השיפור.
  - ✓ קידום המקצועיות של מערך ההרכשה במשרד ובגופים הדורשים.
- קיום תהליך של הערכת ספקים למטרת שיפור הקשר עם הספקים.
- קידום שיתופי פעולה בין ספקי חו"ל לספקי המשרד בארץ.
- כנסים עתיים של מנה"ר עם ספקים במסגרתם תוצג אמנת השירות.
- הצגת האמנה בקורסי רכש.