



רשות האוכלוסין  
וההגירה  
Population and Immigration  
Authority



מדינת ישראל  
State of Israel

## ועדת מכרזים

### פרוטוקול ועדת מכרזים רשות האוכלוסין וההגירה מיום 25.9.2017

השתתפו:	מר אלי אלפסי	תקציבן הרשות ומ"מ יו"ר ועדת מכרזים
	עו"ד חן בן ישראל	יועצת משפטית
	גב' שירה שושני	סגנית חשב המשרד
	מר שלום טרבלסי	מנהל אגף רכש, נכסים ולוגיסטיקה
	גב' דגנית סמי	מרכזת ועדת מכרזים
הוצג ע"י:	מר יוסי איבגי	אגף מערכות מידע

### הארכת התקשרות עם חברת אנטסרב ישראל בע"מ לטובת הרחבת מרכז זימון תורים טלפוני

ביום 1.6.2017 החל עידן הפרויקט הביומטרי במדינת ישראל, קרי, מעבר מסמכי התיעוד (ת.ז. ודרכון) למעבר הביומטרי. עלית פרויקט זה, בתקופה זו של השנה, הביאה לעומסים כבדים ברוב לשכות מינהל האוכלוסין שכן אזרחים רבים מגיעים ללשכות להחליף את התיעוד שברשותם. כמו כן, כעת, בחודשי הקיץ מספר הבקשות של אזרחי המדינה למתן הוצאת דרכונים ביומטריים גדול בהרבה בתקופה זו משאר חודשי השנה.

על מנת למצוא פתרון מהיר ויעיל לעומסים הכבדים המתרחשים כיום בלשכות מינהל האוכלוסין ובתוך כך, להקל על האזרחים בקביעת תור להוצאת דרכון ביומטרי, בזמן הקצר ביותר, נתקיימו מס' פגישות עם הנהלת הרשות והגורמים המקצועיים לכך ברשות, שבסופם הוחלט כי יש צורך בהרחבת מרכז זימון תורים ארצי אשר תפקידו יהיה לתת מענה לאזרחי מדינת ישראל לצורך זימון תור להנפקת לאזרחי המדינה בלשכות מינהל האוכלוסין.

רשות האוכלוסין וההגירה חתמה ביום 1.12.2008 על הסכם תל"ם (תיעוד לאומי ממוחשב) עם חברת HP (שהסבה השנה את ההתקשרות עם חברת "אנטסרב ישראל בע"מ") החברה שזכתה במכרז פומבי מס' 40/2005 בנושא יצור תעודות זהות ביומטריות וביצוע פרסונליזציה.

ביום 10.4.2011 נחתמה תוספת מס' 2 להסכם, לצורך פיתוח מערכת לייצור מסמכי נסיעה ביומטריים.

ביום 3.7.2017 ועדת המכרזים אישרה בהתאם לסעיף 4.4.2 לתוספת מס' 2 להסכם תל"ם, הרחבת התקשרות עם חברת "אנטסרב ישראל בע"מ" לטובת הרחבת מרכז זימון תורים ארצי שתפקידו לזמן תורים להנפקת תיעוד ביומטרי בלשכות הרשות, ובכך ליעל את מתן המענה ע"י מרכז המידע הארצי. תקופת ההתקשרות שאושרה היתה לשלושה חודשים החל מיום 3.7.2017 ועד ליום 30.9.2017.

במהלך תקופת ההתקשרות האמורה סיפקה החברה את השירות הנדרש כפי שנקבע בהחלטת הוועדה: העמדת מרכז טלפוני ע"י מוקדים ומנהל מרכז אשר נתנו מענה טלפוני ו/או מענה לפניות בדואר אלקטרוני לאזרחי המדינה הפונים לצורך חידוש תיעוד ביומטרי. המרכז פועל 5 ימים בשבוע (א-ה") בין השעות 8:00 בבוקר ועד 18:00 אחה"צ.



רשות האוכלוסין  
וההגירה  
Population and Immigration  
Authority



מדינת ישראל  
State of Israel

## ועדת מכרזים

יש לציין כי החברה פעלה במהירות לשם גיוס כ"א הנדרש לצורך הפעלת המרכז, כמו כן בכל תקופת ההתקשרות ניתן השירות ע"י החברה בצורה טובה ומקצועית, ולשביעות רצון אגף מערכות מידע.

לאור העובדה כי תקופת ההתקשרות האמורה עם החברה עומדת להגיע לסיומה, היחידה המקצועית בהוראת הנהלת הרשות ביצעה בחינה של היקף פעילות מרכז המידע הארצי ומרכז זימון התורים הטלפוני בשבועות האחרונים לשם קבלת תמונת מצב עדכנית.

מניתוח הנתונים עולה כי בשבועיים האחרונים במוצע נכנסות כ- 13,500 שיחות ליום בחלוקה הבאה:

- למרכז המידע הארצי נכנסות כ- 10,000 שיחות במוצע ליום, ניתן מענה לכ- 4,000 שיחות ליום וכ- 6,000 שיחות ננטשות בכל יום.
- למרכז זימון התורים הטלפוני נכנסות כ- 3,500 שיחות במוצע ליום, ניתן מענה לכ- 1,100 שיחות ביום וכ- 2,400 שיחות ננטשות בכל יום.

מהנתונים ניתן להסיק כי גם בשלב זה קיים עומס רב של פונים למרכז זימון התורים המבקשים את השירות הניתן במוקד זה, וזאת לצד העומס הרב הקיים במרכז המידע של הרשות. מודגש בזאת כי הנהלת הרשות פועלת לשם שיפור השירות הניתן במרכז המידע הארצי תוך תגבור כ"א ושיפור התפקוד וזאת לצד שיפור ושדרוג הטכנולוגיה, ע"מ שלא להאריך את ההתקשרות עם החברה.

יובהר בזאת כי הנהלת הרשות תפעל לשם שדרוג תגבור ושיפור השירות במרכז המידע הארצי של הרשות בתקופה זו ואין בכוונת הנהלת הרשות לבקש הארכה נוספת מעבר לאמור בפניה זו.

אשר על כן ולאור האמור, מבוקש מהוועדה להאריך את תקופת ההתקשרות האמורה עם חברת אנטסרב בשלושה חודשים נוספים החל מיום 1.10.2017 ועד ליום 31.12.2017, בתנאים זהים להתקשרות הראשונה וזאת לשם מתן מענה לפניית הרבות המגיעות למרכזי המידע והשלמת שיפור השירות שמובילה הנהלת הרשות במרכז המידע.

היקף ההתקשרות הנדרש הינו בהתאם להצעת מחיר של החברה מצ"ב, ועד לסכום של 250,000 ₪ + מע"מ לחודש.

### החלטת הוועדה

לאחר שוועדת המכרזים שמעה את דברי היחידה המקצועית ובתוך כך עיינה בניתוח הנתונים, ועל מנת לסייע ולהפחית את העומסים הכבדים הקיימים במרכז המידע בשל תחילתו של הפרויקט הביומטרי, ועדת המכרזים מאשרת הארכת ההתקשרות עם חברת "אנטסרב ישראל בע"מ" לטובת הרחבת מרכז זימון



רשות האוכלוסין  
וההגירה  
Population and Immigration  
Authority



מדינת ישראל  
State of Israel

## ועדת מכרזים

תורים ארצי שתפקידו לזמן תורים להנפקת תיעוד ביומטרי בלשכות הרשות. מימוש ההתקשרות עם החברה כאמור הינו בהתאם לסעיף 4.4.2 לתוספת מס' 2 להסכם תל"ם.

תקופת ההתקשרות המאושרת הינה החל מיום 1.10.2017 ועד ליום 31.12.2017, יצוין כי בהתאם לעמדת הנהלת הרשות, לא תהיינה הארכות נוספות עם החברה בנוגע לסוגיה זו.

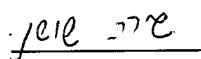
היקף ההתקשרות המאושר הינו בהתאם להצעת המחיר שהוגשה ע"י חברת "אנטסרב ישראל בע"מ", ועד לסכום של 250,000 ₪ + מע"מ לחודש.

על אף ההחלטה של הוועדה מיום 3.7.2017 להכין תוספת להסכם עם חברת "אנטסרב ישראל בע"מ", ההתקשרות תבוצע בדרך של הזמנת רכש במערכת מרכב"ה.

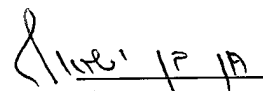
תקנה:ג3

סעיף תקציבי: 68.11.02.01

  
אבי אלפסי

  
שירה שושני

  
שלום טרבלסי

  
חן בן ישראל