



**פרוטוקול וועדת מכרזים רשות האוכלוסין וההגירה מיום 24.1.2024**

השתתפו:	מר אורן אריאב	יו"ר ועדת מכרזים
	מר אלי אלפסי	תקציבן הרשות
	עו"ד חן בן ישראל	יועצת משפטית
	ר"ח ורד גל	סגנית חשבת בכירה

**אישור התקשרות עם חברת "יבמ ישראל בע"מ" לשירותים נוספים במוקד התמיכה עבור פרויקט מרום**

ביום 23.01.2018, נחתם הסכם התקשרות בין אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע ברשות האוכלוסין וההגירה (להלן: "הרשות") לבין חברת יבמ ישראל (להלן: "החברה") זאת לאחר זכייתה של החברה במכרז פומבי מס' 113/2010 לפיתוח, תפעול ותחזוקת מערכות המחשוב הקיימות של רשות האוכלוסין וההגירה.

ביום 18.11.2020, בעקבות החלטת ממשלה 451 להקמת מערכת כוללת לטיפול בבקשות לאשרות אלקטרוניות ורישום הודעה מוקדמת על הגעת זרים, אישרה ועדת המכרזים לבצע את פרויקט מרום (E VISA) באמצעות החברה וחברת אלביט על בסיס המנגנונים המוטמעים במכרזים, סך הפרויקט עומד על 18 מיליון ₪ בחלוקה לפי הצורך בין החברות.

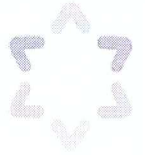
פרויקט מרום התקדם בצורה משמעותית בשנים האחרונות והוקם בסביבת הענן של רשות האוכלוסין וההגירה בהתאם למכרז "נימבוס" של מינהל הרכש.

במסגרת המערכת ותחילת השימוש בה הועלה הצורך במתן תמיכה לכלל המשתמשים במערכת אשר נתקלים בתקלה (טכנית או עסקית). כיוון שמדובר על אוכלוסייה של זרים מכל העולם, חברות תעופה ותמיכה בהיקף של מאות אלפי משתמשים, נדרש פתרון מתאים הן מבחינת היכולת לתת מענה רב שפתי והן מבחינת יכולות לצמצום כמות השיחות אשר דורשות מענה אנושי.

לאור האמור אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע פנה לחברה בבקשה להרחיב את מוקד התמיכה הטכני של הרשות כך שיוכל לספק מענה מלבד לעובדי הרשות וללקוחות חיצוניים, גם לזרים, חברות תעופה, קונסוליות ושגרירויות המשתמשים במערכת מרום. הדרישה להרחבת המענה הטכני נובעת מהעובדה שיישום החלטת הממשלה דרש הן את הצד הטכנולוגי להקמת המערכת אך כמו בכל מערכת טכנולוגית צפויים קשיים ותקלות שיש לתפעל וכן מענה ללקוחות אשר הרשות תידרש לתת בין אם בצד העסקי ובין אם בצד הטכני.

כחלק מבחינת הפתרונות האפשריים החברה הציעה מענה אשר יחבר את מערכות הרשות יחד עם מערכת מרום אשר הוקמה בסביבת הענן של הרשות, ויתחבר גם למוקד התמיכה הטכנית.

הפתרון המוצע הוא שילוב יכולת טכנית של מערכת שתותקן בענן ותתחבר למערכת הטלפונית של המוקד ותעבוד בצורה של מענה אוטומטי חכם. הזמינות של המערכת היא 24/7 והמענה הוא רב שפתי. בנוסף המערכת תדע לנתב הלאה את השיחה במידה ויש צורך למוקד העסקי במידה ומדובר בשאלה עסקית או למוקד טכני למתן מענה אנושי במידה ונדרשת תמיכה טכנית. המערכת למעשה עובדת על פי דקות שיחה



כאשר בתמחור הבסיסי ישנם 25,000 דקות מידי חודש ובמידת הצורך יש תעריף לדקות שיחה נוספות מעבר לחבילת הבסיס.

בכך, טמון חיסכון משמעותי עבור הרשות שכן החברה מספקת מענה טכנולוגי מתקדם שיחסוך הקמת מוקד רב שפתי, העסקת מוקדנים ומערכות טכנולוגיות ומציעה לשלב את הפיתרון במוקד הקיים של הרשות ובכך לנצל משאבים קיימים בצורה מיטבית.

סך היקף ההתקשרות המבוקש הינו 1,092,790 ₪ + מע"מ - על פי הצעת המחיר של החברה המצורפת כנספח א' לפרוטוקול ולפי החלוקה הבאה:

- הקמה תשלום חד פעמי – סך של 50,850 ₪ + מע"מ .
- תפעול ותחזוקה – סך של 284,340 ₪ + מע"מ (עבור השנה הראשונה בלבד)
- תוספת אופציונלית של מענה מעבר לחבילה הבסיסית - 88,000 ₪ + מע"מ (100,000 דקות שיחה נוספות)
- תוספת אופציונלית של שני מוקדנים במשרה מלאה – 669,600 ₪ + מע"מ (עבור השנה הראשונה בלבד)

יצוין כי התקציב המבוקש לניצול במסגרת בקשה זו הינו מתוך סך הסכום שאושר בשנת 2020 לפרויקט מרום כאמור על ידי ועדת המכרזים.

### החלטת הוועדה:

הבקשה הוצגה בפני ועדת המכרזים.

במסגרת הדיון בוועדה, הציג מר אורן אריאב את פרויקט מרום ואת ההתקדמות שנעשתה בתחום. כמו כן הציג את הצורך במתן מענה טכני ואת החלוקה בין מוקד ה- IAPI למוקד שייתן מענה טכני ואת קהל הלקוחות הצפוי שכולל הן קונסוליות ושגרירויות והן אזרחים זרים שצפויים להשתמש במערכת.

ועדת המכרזים סבורה כי הרחבת יכולות המוקד באמצעות התוסף המוצע על ידי חברה יסייע לתת מענה מהיר במספר שפות מסביב לשעון ויחסוך משאבים וכסף רב לרשות שכן החלופה המוצעת היא הקמת מוקד נוסף אשר יצטרך לתת מענה מסביב לשעון במספר שפות ובתחומים שונים. הרחבת היכולת של המוקד הקיים תייצר תסריטי מענה אוטומטי ובכך תחסוך פניות רבות לרשות.

לאחר הצגת הבקשה ועריכת דיון מעמיק, עיינו חברי הוועדה בסעיף 7.3 להסכם ההתקשרות במכרז איתן אשר קובע כי:

*"7.3. למזמין עומדת זכות הברירה לדרוש מהספק להוסיף על תכולת השירותים בכל שלב בהתקשרות, גם אם השירותים שאותם מבקש המזמין להוסיף לא נזכרו במכרז או בהצעה, וזאת בכפוף לכך*



שהשירותים הנוספים נדרשים לצורך מימושן של מטרות המכרז, מטרות המערכת או מטרותיו של חוזה זה. במקרה זה, יחול האמור להלן, בכפוף לאמור בסעיף 16.4.3.

7.3.1 הוספה של שירותים תזכה את הספק בתשלום נוסף, כמפורט בפרק 5 למכרז.

7.3.2 במקרה של רכישת ציוד שאינו מפורט בפרק 5, תהיה הרשות רשאית לדרוש מהספק לספק את הציוד ולשלם עבורו את עלות רכישתו בתוספת עשרה אחוזים (10%) מעלות זו (cost + 10%). התשלום עבור ההתקנה של ציוד זה ייעשה בשעות שינויים ושיפורים, כמפורט בסעיף 22 שלהלן.

כמו כן, נחה דעתם של חברי הוועדה כי אישור בקשה זו הינו לצורך מימוש מטרות המכרז המפורטות בסעיף 1.4.1 במסמכי המכרז כיעדי הארגון אשר המערכת אמורה לשרת:

1.4.1 יעדי הארגון

המערכת המבוקשת נועדה לתמוך ביעדי רשות האוכלוסין וההגירה, כמפורט להלן:

א. מטרות בתחומים המקצועיים של הרשות:

- הסדרה של מדיניות ההגירה של מדינת ישראל.
- הסדרת העסקתם של העובדים הזרים.
- הגברה של יכולת האכיפה של הרשות.
- צמצום מספר השוהים הבלתי חוקיים במדינת ישראל.
- יישום חוק הביומטריה.
- הנפקה של ת.ז. ודרכונים לצורך תיעוד וזיהוי אמין.
- הפעלת מערך ביקורת גבולות יעיל ומתקדם במעברי הגבולות הבינלאומיים של ישראל.

ב. שיפור השירות:

- שדרוג השרות בלשכות ובמדורי הרשות
- בניה והטמעה של אמצעים ישירים וטכנולוגיים מתקדמים למתן שרות ישיר זמין ונוח.

ג. מטרות פנימיות של הרשות:

- מיסוד ארגוני וניהולי של הרשות כגוף אינטגרטיבי.
- שדרוג של מערכות המידע ואינטגרציה ביניהן.
- פיתוח וטיפוח ההון האנושי ברשות.

לאור האמור ובהתאם לסעיפי מכרז איתן 7.3 ו-1.4.1 כאמור, וכיוון שהפרויקט כולו אושר כבר בשנת 2020 הוועדה מאשרת להתקשר עם חברת "יבמ ישראל בע"מ" ח.פ. 510067333 לטובת רכישת רישוי, הקמה, תחזוקה וכ"א עבור הרחבת מוקד התמיכה בהתאם למימוש האופציה הקיימת בהסכם איתן.

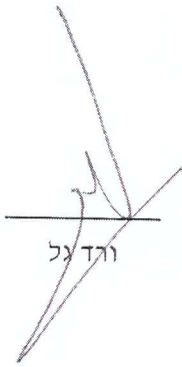


היקף ההתקשרות המאושר הינו 1,092,790 ₪ + מע"מ - על פי הצעת המחיר של חברת יבמ המצורפת כנספח אי לפרוטוקול ולפי החלוקה הבאה :

- הקמה תשלום חד פעמי – סך של 50,850 ₪ + מע"מ .
- תפעול ותחזוקה – סך של 284,340 ₪ + מע"מ (עבור השנה הראשונה בלבד)
- תוספת אופציונלית של מענה מעבר לחבילה הבסיסית - 88,000 ₪ + מע"מ (100,000 דקות שיחה נוספות)
- תוספת אופציונלית של שני מוקדנים במשרה מלאה – 669,600 ₪ + מע"מ (עבור השנה הראשונה בלבד)

המסגרת התקציבית עבור הרחבת המוקד תילקח מתקציב של פרויקט מרום בנסיבות הקיימות, אין צורך לדרוש מהחברה ערבות נוספת. התקשרות זו תבוצע כהזמנת רכש במערכת מרכב"ה.

תקנה : 33.

  
ורד גל

ב. חן קן-לרנא  
חן בן ישראל

  
אלפי אלפסי

אורן אריאב  
מונהל אגף בכיר  
אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע  
אורן אריאב