



פרוטוקול ועדת מכרזים רשות האוכלוסין וההגירה מיום 9.6.2025

השתתפו:	מר אלי אלפסי	תקציבן הרשות ומ"מ יו"ר ועדת מכרזים
	רו"ח ורד גל	סגנית חשבת בכירה
	עו"ד לירון אקס	יועצת משפטית
	גבי דגנית סמי	מוסמכת רכש מקצועית
	גבי דנה אפריאט	מרכזת בכירה (ועדת מכרזים)
הוצג ע"י:	עו"ד האני ואקד מר טל אלון	מנהל אגף בכיר - שירות מנהל אגף ערוצי שירות

הארכת התקשרות עם חברת "תקשובים מרכז תקשורת עסקי בע"מ" החברה הזוכה במכרז פומבי מס' 10/2023 להקמה והפעלה במיקור חוץ של מוקד שירות עבור רשות האוכלוסין וההגירה

רקע:

ועדת המכרזים בשיבתה מיום 9.8.2023 חכרזה על חברת "תקשובים מרכז תקשורת עסקי בע"מ" (להלן: "החברה") כחברה הזוכה במכרז פומבי מס' 10/2023 להקמה והפעלה במיקור חוץ של מוקד שירות עבור רשות האוכלוסין וההגירה.

תקופת ההתקשרות שאושרה הינה ל- 24 חודשים החל ממועד חתימת מורשי החתימה של הרשות על ההסכם ההתקשרות. כמו כן, הוועדה ציינה כי לרשות שמורה האופציה להאריך את תקופת ההתקשרות עם החברה בעוד 4 תקופות נוספות של עד 12 חודשים כל אחת (שנה בכל פעם) ובמצטבר עד שש שנים בסה"כ.

היקף ההתקשרות שאושר עם החברה עד 14,829,720 ₪ + מע"מ לשנתיים וזאת בהתאם למרכיבי הצעת המחיר של החברה וביצוע בפועל.

ביום 3.9.2023 נחתם הסכם ההתקשרות עם החברה.

לאחר חישוב ובחינה מתודשת עם אגף השירות מול צרכיהם, ביום 27.9.2023 אישרה ועדת המכרזים כי היקף ההתקשרות המעודכן עם החברה יהיה בסך של עד 15,799,550 ₪ + מע"מ לשנתיים.

הבקשה:

במסגרת הדיון הציג מר עו"ד האני ואק את שביעות רצונו עם החברה ופירט שיש מענה רחב יותר לביקושים ההולכים וגדלים בחשוואה לתקופה שקדמה להתקשרות עם החברה וכי הארכת ההתקשרות עם החברה מבטיחה המשך פעילות שוטפת.

עוד ציין עו"ד ואק שמאז הפעלת המוקד בינואר 2024 ועד מרץ 2025 נרשמה עלייה של 79% בשיחות הנכנסות ועלייה של כ-112% בממוצע בשיחות הנענות.

הארכת ההתקשרות עם החברה מעניקה זמן נוסף להיערך לשינויים מבניים או טכנולוגיים ולצד בחינת שילוב לשיפור השירות ולצמצום זמני ההמתנה לקבלת שירות במוקד. AI פתרונות מתקדמים.

ועדת המכרזים מתבקשת להאריך את תקופת ההתקשרות עם החברה בשנה נוספת החל מיום 3.9.2025 וזאת בהתאם למימוש האופציה הראשונה בהסכם (מתוך הארבע).

היקף ההתקשרות המבוקש הינו עד 20,000,000 ₪ כולל מע"מ לשנה.



מדינת ישראל
State of Israel

רשות האוכלוסין וההגירה
Population & Immigration Authority
سلطة السكان والهجرة



אגף נכסים, רכש ולוגיסטיקה

החלטת הוועדה:

הבקשה ופרטיה הוצגו בפני חברי/ות וועדת המכרזים.

לאחר שחיווה עו"ד האני ואק את שביעות רצונו מתפקוד, זמינות ומקצועיות החברה ולאחר דיון מעמיק שנערך על המשך פעילות החברה במתן שירותיה במהלך שנת ההתקשרות הבאה, ועדת המכרזים מאשרת להאריך את תקופת ההתקשרות עם חברת "תקשובים מרכז תקשורת עסקי בע"מ" ח.פ. 512287186 לתקופה של שנה, החל מיום חתימת מורשי החתימה ברשות על התוספת להסכם- מימוש אופציה ראשונה בהסכם (מתוך הארבע).

היקף ההתקשרות המאושר עם החברה הינו עד 9,500,000 ₪ כולל מע"מ לשנה ובהתאם למרכיבי הצעת המחיר של החברה וביצוע בפועל.

באחריות היחידה המקצועית:

1. להעביר פרוטוקול חתום זה לעו"ד לירון אקס לשם הכנת תוספת להסכם.
2. הוועדה ציינה כי על החברה להעביר ערבות ביצוע בגובה של 5% מהיקף ההתקשרות (475,000 ₪) וכי תוקפה יהיה עד שלושה חודשים מתום תקופת ההתקשרות המאושרת.
3. לפנות לחברה בבקשה להאריך את הנספח הביטוחי כך שיהיה תקף לכל תקופת ההתקשרות.

תקנה: 3(ג)

לירון אקס

ר"ח/ורד גל
סגנית/חשבת בכירה
רשות האוכלוסין וההגירה
ורד גל

אלי אלכס