



**פרוטוקול וועדת מכרזים רשות האוכלוסין וההגירה מיום 14.6.2026**

השתתפו:	מר אלי אלפסי	תקציבן הרשות ומ"מ יו"ר ועדת מכרזים
	עו"ד חן בן ישראל	יועצת משפטית
	רו"ח רפאל אלקיים	סגן חשבת בכיר
	גב' דנה אפריאט	מרכזת בכירה (ועדת מכרזים)
הוצג ע"י:	מר האני ואקד	מנהל אגף בכיר - שירות

**הארכת התקשרות עם חברת "תקשובים מרכז תקשורת עסקי בע"מ"**

**רקע:**

ועדת המכרזים בישיבתה מיום 9.8.2023 הכריזה 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 התקשרות עם החברה.

ביום 9.6.2025 אישרה ועדת המכרזים מימוש אופציה ראשונה בהסכם (מתוך ארבע) בהיקף התקשרות של עד 8,050,847 + מע"מ (9,500,000 ₪ כולל מע"מ).

**הבקשה:**

לטובת המשך קבלת השירותים על ידי החברה, מבוקש מהוועדה להאריך את תקופת ההתקשרות במסגרת מימוש האופציה הקיים בהסכם.

במסגרת הדיון, הציג מר האני ואק את שביעות רצונו ממתן השירותים על ידי החברה וציין כי יש מענה רחב יותר לביקוש ההולך וגדל בהשוואה לתקופה שקדמה להתקשרות עם החברה.

עוד ציין מר ואק כי האגף שוקל לבצע שינויים מבניים/טכנולוגיים משמעותיים באפיון המוקד הבא (הכנסת כלי AI, דיגיטציה). בנוסף, הוטמעו מערכות תומכות שירות (גם במוקד קו 2- מוקד פנימי ירושלים): מערכות KM/CRM; מערכת אינטראקטיבית לניתוב שיחות ב-6 שפות, מענה באמצעות AI ומערכת BI על מנת לשפר את איכות המענה לציבור הרחב שפונה אל מרכז המידע.



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

לאור כל האמור לעיל, ועדת המכרזים מתבקשת להאריך את תקופת ההתקשרות עם החברה בשנה נוספת, זאת בהתאם ל**מימוש האופציה השנייה בהסכם** (מתוך הארבע) בהיקף התקשרות של עד 12,711,864 ₪ + מע"מ ( 15,000,000 ₪ כולל מע"מ) לשנה.

### החלטת הוועדה:

הבקשה ופרטיה הוצגו בפני חברי/ות ועדת המכרזים.

לאחר שחברי/ות הוועדה קיבלו סקירה של ההתקשרות הנוכחית על ידי של מנהל אגף בכיר שירות, מר האני ואק ולאחר שהלה הביע 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 השנייה בהסכם (מתוך הארבע)**.

היקף ההתקשרות המאושר עם החברה הינו עד 8,050,847 + מע"מ (9,500,000 ₪ כולל מע"מ) לשנה ובהתאם למרכיבי הצעת המחיר של החברה וביצוע בפועל.

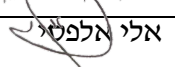
באחריות היחידה המקצועית:

1. להעביר פרוטוקול חתום זה לעו"ד חן בן ישראל 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)

  
חן בן ישראל

  
רפאל אלקיים

אלי אלפסי  
מנהל אגף תקצוב ותכנון  
  
אלי אלפסי