

פרוטוקול ועדת מכרזים רשות האוכלוסין וההגירה מיום 16.9.2024

השתתפו:	מר אלי אלפסי	תקציבן הרשות ומי"מ יו"ר ועדת מכרזים
	עו"ד חן בן ישראל	יועצת משפטית
	רו"ח ורד גל	סגנית חשבת בכירה
	גבי דגנית סמי	מוסמכת רכש מקצועית
הוצג ע"י:	מר טל אלון	מנהל אגף בכיר שירות (בפועל)

הארכת התקשרות עם חברת "סטרים נ.א.ש בע"מ" לטובת המשך ליווי ותהליכי עבודה עבור מוקד שירות ארצי

ועדת המכרזים בישיבתה מיום 21.6.2021 הכריזה על חברת "סטרים נ.א.ש בע"מ" (להלן: "החברה") כזוכה במכרז 1/2021 למתן שירותי ייעוץ בהליכי כתיבת מכרזים ברשות האוכלוסין וההגירה (להלן: "הרשות"). בחודש ינואר 2022, אישרה ועדת המכרזים כי היועץ פלג זאבי מטעם החברה ילווה את אגף השירות בפרסום, ניהול וליווי מכרז פומבי לבחירת ספק מיקור חוץ לניהול והפעלה של מוקד השירות הארצי.

תקופת ההתקשרות שאושרה עם החברה הייתה לשנה החל מיום חתימת מורשי החתימה ברשות על הסכם ההתקשרות עם אופציה להארכה בשנתיים נוספות (שנה בכל פעם) כאשר התשלום לחברה יבוצע בהתאם להצעת המחיר הישעתי שהוגשה על ידה, קרי, 140 ₪ + מע"מ לשעת עבודה.

ביום 12.9.2021 נחתם הסכם ההתקשרות עם החברה לתקופה של שנה.

ביום 24.7.2022 אישרה ועדת המכרזים להאריך את תקופת ההתקשרות עם החברה והיועץ בשנה נוספת וזאת בהתאם למימוש האופציה הראשונה בהסכם ובהמשך ביום 7.8.2023 אישרה הוועדה הארכה נוספת בשנה וזאת בהתאם למימוש האופציה השנייה והאחרונה בהסכם. תקופת ההתקשרות עם החברה עתידה להסתיים ביום 25.10.2024.

במסגרת הדיון בוועדה הציג מר טל אלון כי בימים אלו המוקד הארצי פועל בהתאם לתקציב הקיים ולא יכול לספק מענה הולם לביקושים הגדולים (כ- 125K שיחות נכנסות בחודש). אגף השירות נדרש בכל עת לבחון את שיפור השירות לאזרחים/ות זאת במסגרת הכלים הקיימים ולצד אתגרים רבים ובניהם אילוצי תקציב.

כמו כן, האגף בוחן בכל עת פתרונות לקידום ויישום תחומים שבאחריותו ולצד זה משתמש בשירותי ייעוץ החברה כגון: שיפור וייעול תהליכי העבודה, אוטומציה בעבודת הנציג, שיפור בתהליכי העבודה בין 2 המוקדים, בחינת פתרונות ושילוב AI (ייצוג וירטואלי), הסטה לדיגיטל ובחינת המעבר לשלב ב' במכרז 10/2023 - פיתוח ממשקים ברשות ובצד הספק לצורך הרחבת תחומי האחריות של מוקד קו 1, תקשוב.

לצורך המשך מתן שירותי ייעוץ עבור תהליכי עבודה למוקד שירות ארצי ומציאת פתרונות טכנולוגיים ויישומם, ועדת המכרזים מתבקשת לאשר הארכת התקשרות החברה בשנה נוספת מעבר למימוש האופציה בהסכם וזאת מהיבטי חסכון ויעילות כפי שיפורט כדלהלן:

1. החברה אפיינה וליוותה את ההליך המכרזי 10/2023 לבחירת ספק מיקור חוץ לניהול והפעלה של מוקד השירות הארצי ומכאן כי קיים לה הידע, המומחיות הכלים והניסיון לסייע בהצלחת המוקד.
2. ההערכה כי התעריף הישעתי שהציעה החברה במסגרת זכייתה במכרז פומבי 1/2021 אשר עומד על 140 ₪ + מע"מ לשעת עבודה הינו תעריף זול ביחס לתעריפי השוק.
3. יציאה להליך תיחור יצריך לימוד של היועץ חדיש (מכרז, יעדים, טכנולוגיה וכו').

היקף ההתקשרות המבוקש עם החברה הינו עד 42,735.04 ₪ + מע"מ (50,000 ₪ כולל מע"מ).

החלטת הוועדה:

הבקשה ופרטיה הוצגו בפני חברי/ות וועדת המכרזים.

במסגרת הדיון הציג מר טל אלון את חו"ד, ולאור כך הובהר הצורך של אגף השירות להמשיך ולהשתמש בשירותי החברה להמשך ליווי תהליכי עבודה עבור מוקד שירות ארצי ובתוך כך בחינת פתרונות טכנולוגיים ויישומים.

לאור כל האמור ובנסיבות שבהן השמירה על האמידות נדרשת מטעמי היסכון ויעילות, ועדת המכרזים מאשרת הארכת התקשרות עם חברת "סטרים נ.א.ש בע"מ" ח.פ. 515524247 מעבר למימוש האופציה בהסכם, לתקופה של שנה, החל מיום חתימת מורשי החתימה ברשות על התוספת להסכם.


היקף ההתקשרות המאושר עם החברה הינו עד 42,735.04 ₪ + מע"מ (50,000 ₪ כולל מע"מ) לפי 140 ₪ + מע"מ לשעת עבודה בהתאם להצעת המחיר שהגישה החברה במסגרת זכייתה במכרז 1/2021.

לצורך הסדרת ההתקשרות עם החברה יש להעביר פרוטוקול חתום זה לעו"ד מור לוי לשם הכנת תוספת להסכם.

כמו כן, באחריות אגף השירות לוודא כי החברה תאריך את תקופת הערבות בשלושה חודשים לאחר תום תקופת ההתקשרות המאושרת.

תקנה: 3(4)(ב)(1)


מ. ק. בן ישראל


ורד גל


אלי אלפסי