

החשב הכללי - ועדת הפטור

מספר פרוטוקול 5852

פרטים כלליים

המשרד הפונה	התקבל בוועדת הפטור	תאריך דיון	רשות שוק ההון ביט' וחסכון
	24.11.2025	01.12.2025	

פרטי ההתקשרות המבוקשת

נושא ההתקשרות	מטרת הפניה	תקנת חוק	מועד החלטת ועדת מכרזים הפונה	מספר פנייה
שירות מוקד טלפוני לפניות הציבור	הארכת התקשרות	(3)(4)(ב)	05.11.2025	8001660454

חברי ועדה נוכחים

אורי שאשא

רוני מר

אלון קינסט

תפקיד

סגן בכיר לחשב הכללי

יועץ משפטי

מנהל מינהל הרכש הממשלתי

תפקיד בוועדה

יו"ר ועדה

יועץ/ת משפטי/ת

חבר/ת ועדה

החלטת הוועדה

הוועדה ממליצה על: אישור ההתקשרות לפי תקנה 3(4)(ב) לתקנות חובת המכרזים

ההחלטה מותנית באישור של: החשב הכללי

לתקופה שמיום 10.12.2025 ועד ליום 10.03.2026 או עד שהזוכה במכרז החדש יקים את מוקד השירות החדש, המוקדם מבניהם.

תקופת התקשרות

הערות

ספקים

שם ספק

512477225

בינת סמך (אאוטסורסינג) בע"מ

סוג ספק

סטטוס ספק

ח.פ.

פרטי תקופה

תאריך תחילה מבוקש	תאריך תחילה מאושר	תאריך סיום מבוקש	תאריך סיום מאושר	סכום מבוקש	היקף התקשרות מאושר מטבע (כולל מע"מ)	שקלים ישראלים חדשים
10.12.2025	10.12.2025	10.03.2026	10.03.2026	610,000	610,000	610,000

דיון ונימוקים

- רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון (להלן - הרשות) מבקשת התקשרות המשך עם חברת בינת סמך אאוטסורסינג בע"מ (להלן - החברה) לצורך המשך תפעול שירותי מוקד טלפוני לפניות ציבור ושירותי BackOffice.
- החברה מפעילה מוקד שמספק מענה טלפוני לציבור הרחב בכל הקשור לפניות ציבור המתבררות ברשות, וכן מענה טלפוני לסוכנים, ליועצים ולנותני שירותים פיננסיים בנוגע לתהליכי הרישוי המבוצעים על ידי הרשות, תומך בפניות לעניין הזדהות לאתר "הר הביטוח" ועוד. עוד מספקת החברה פעילות של משרד אחורי (BackOffice) עבור הרשות, ביחס לקליטת מסמכים בחינת בקשות ורישוי.
- החברה זכתה מכוח מכרז פומבי מס' 20/2016 במתן השירותים, לתקופה התקשרות שהחלה ביום 10.12.2017 למשך שנה, בתוספת שש אופציות, בנות שנה כל אחת.
- מעת לעת מומשו האופציות עם החברה עד ליום 09.12.2024 בהיקף שנתי של 1.5 מלש"ח.
- במהלך תקופת ההתקשרות, ביצעה הרשות הרחבות התקשרויות בהיקף כולל של 660,000 ש"ח, באישור ועדת הפטור המשרדית מכוח תקנה 3(4)(ב) לתקנות חובת המכרזים.
- בהחלטת ועדת הפטור מיום 27.12.2023 אושרה הרחבת התקשרות מכוח תקנה 3(4)(ב) לתקנות חובת המכרזים בהיקף של 300,000 ש"ח כולל מע"מ ועד ליום 10.12.2024.

7. הרחבות ההתקשרות היו לצורך התאמת פעילות המוקד הן למשימות הנוספות שהתווספו לו במהלך השנים, כפי שעושה הרשות מידי שנה, והן להגברת פעילות המוקד בפועל נוכח מלחמת "חרבות הברזל" שמביאה עמה פניות רבות למוקד.
8. בהחלטת ועדת הפטור מיום 15.12.2024 אושר התקשרות המשך מכוח תקנה 3(4)(ב) לתקנות חובת המכרזים לתקופה שמיום 15.12.2024 ועד ליום 30.04.2025 בהיקף של 610,000 ש"ח כולל מע"מ בתוספת אופציה לתקופה שמיום 01.05.2025 ועד ליום 10.12.2025 בהיקף של 1,220,000 ש"ח כולל מע"מ אשר מימושה יהיה באישור סגן בכיר לחשב הכללי האמון על פעילות המשרד ובכפוף להתקדמות בהליך המכרזי.
9. ביום 08.04.2025 אישר סגן בכיר לחשב הכללי את האופציה האמורה.
10. ביום 28.07.2025 פורסם מכרז 3/2025 להקמה ותפעול מוקד השירות של הרשות כאשר מועד אחרון להגשת הצעות נקבע ליום 16.10.2025.
11. לפי דברי הרשות, ארבע חברות ניגשו למכרז החדש, ונכון לעכשיו הרשות מצויה בשלב של ביקור באתרי המציעים.
12. להלן הלו"ז להמשך ההליך המכרזי:
 - 12.1. מעבר לשלב המחיר – עד ליום 01.12.2025
 - 12.2. בחירת ספק זוכה – עד ליום 03.12.2025
 - 12.3. תקופת הקמה בהתאם לתנאי המכרז שלושה חודשים – עד ליום 10.03.2026
 13. על מנת להבטיח רצף עבודה אפקטיבי במתן טיפול ראוי בפניות הציבור, מבוקשת התקשרות המשך.
 14. התקשרות המשך בתנאים זהים לתנאי ההתקשרות המקורית.
 15. גב' סופי פרכטמן, רכזת משרדים מנהליים, ממליצה לאשר את התקשרות המשך.

מאשרים

פרטי אישור	שם פרטי ושם משפחה	תפקיד	תפקיד בוועדה	הערות
אישור	יהלי רוטנברג	החשב הכללי באוצר	גורם מאשר נוסף	
אישור	אורי שאשא	סגן בכיר לחשב הכללי	יו"ר ועדה	
אישור	אלון קינסט	מנהל מינהל הרכש הממשלתי	חבר/ת ועדה	
אישור	רוני מר	יועץ משפטי	יועץ/ת משפטי/ת	

אישור החשב הכללי:

אני מחליט על אישור ההתקשרות כמפורט בהחלטה מספר 3000014601 לעיל,
לפי תקנה 3(4)(ב) לתקנות חובת המכרזים.