



ועדת מכרזים עליונה פרוטוקול



מספר הליך: מ(2007)2017
ישיבה מס' 55
עמוד 1

הנושא: מוקד טלפוני
הרחבת התקשרות
צרופות:

ההסכם המקורי
מכתב פנייה לוועדה
בל/ 8702 בקשה להרחבת
תכתובת אישור תקציבי
הסכם התקשרות תקשוב
הסכם התקשרות באבקום
אומדן עליות ותחשיב תשלום

בהשתתפות טלפונית: איזבלה דרגונצקי – מנהלת אגף שירות לקוחות

סעיף תקציבי: 21043411 מסגרת: 5,000,000 ₪

דין: מפניית האגף שבסימוכין: במסגרת שיפור והרחבת ערוצי השירות ללקוחות, אנו מבקשים להוסיף ערוץ שירות דיגיטלי באמצעות WhatsApp, כערוץ משלים למענה הטלפוני הקיים. מהלך זה נועד להרחיב את אפשרויות הקשר עם הלקוחות, לשפר את חוויית השירות, ולהתאים את אופן מתן השירות לצרכים, להעדפות ולהרגלי השימוש של הציבור בערוצי תקשורת דיגיטליים. המענה ב- WhatsApp יתבסס על מנגנון טכנולוגי של מענה מצ'ט הקיים היום במוקדים, וייתן באמצעות נציגי שירות במוקדים הטלפונים שהוכשרו לכך. במכתב הפנייה לוועדה מפורטים נושאים נוספים כגון אופן הפיילוט המוצע, ההיבט המרכזי, היערכות התקציבית ואומדן העלויות. לאור האמור, נבקש את אישור וועדת המכרזים להרחיב את ההתקשרות עם החברות הקיימות לצורך מתן שירות ללקוחות באמצעות WhatsApp, ולהתחיל את הפיילוט עם חברת תקשוב בהתאם למתווה המוצע.

איזבלה: לשאלת הוועדה למה פונים לחברת תקשוב – רק נציגים מחברת תקשוב כיום עונים לצאטים ולכן מבקשים להפעיל את הפיילוט באמצעותם שכן יש להם את הניסיון והידעה במתן מענה בתקשורת כתובה. בהתאם לתוצאות הפיילוט נרחיב את השירות לשני הספקים.

החלטה:

הוועדה מאשרת יציאה לביצוע פיילוט למתן שירותי WhatsApp ע"י המוקד המופעל ע"י חברת תקשוב וזאת מהטעם שחברה זו מפעילה מוקדנים ייעודיים שעברו הכשרה רלוונטית לצורך מתן מענה כתוב למבוטחים.

תקופת הפיילוט תעמוד על 3 חודשים בלבד וזאת בהתאם להערכת העלות השנתית שצורפה ע"י הגורמים המקצועיים והוצגה בפני ועדת המכרזים כמפורט להלן:

חודש עבודה	שיחות נכנסות	שעות דרושות בחודש	עלות נציגים
01/03/2026	40000	3060	₪256,153
01/04/2026	42800	3420	₪286,288
01/05/2026	45796	3600	₪301,356

מספר הליך: מ(2007)2017

ישיבה מס' 55

עמוד 2

ועדת המכרזים מנחה את הגורם המקצועי להציג בפניה בסיום תקופת הפיילוט את מסקנותיה המקצועיות.

החלטה זו מתקבלת בהתאם לסעיף 2.0.9 למכרז והן מכח תקנה 3(4)(ב)(3) לתקנות חובת המכרזים ומחייבת את אישור **המנהל הכללי**.

נימוקים:

לאור הצורך המקצועי של המוסד להרחיב את הכלים האמצעותם ניתן השירות במוקד הטלפוני, כך שזה ינתן גם באמצעות שירות וואטסאפ, וזאת מתוך כוונה כי זה יחליף את שירות הצ'אט הקיים כיום במתכונת חלקית. שירות מסוג זה ירחיב את השירות הניתן כיום למבוטחים ויטיב עמם והינו תואם לחווית השירות הקיימת כיום בעולמות דומים של שירות הלקוחות.

חתימת חברי הוועדה מיום 05.03.2026



**יועצת משפטית
עו"ד מיכל מזוז**



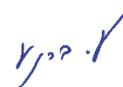
**נציגת חשב
מיכל קפלן, רו"ח**



**יו"ר
נורית יצחק**



**מרכזת הוועדה
ספיר לביא**



**חבר
עוזיאל ברנע**

בהתאם לאמור בתקנה, הריני מאשר את החלטת הוועדה



08.03.2026

**מ"מ המנהל הכללי
צבי כהן**

תאריך

החלטה זו נוגעת לאופן סיווג ההתקשרות לפי חוק חובת המכרזים ותקנותיו ואינה מהווה אישור לעניין הסמכות החוקית לביצוע ההתקשרות. פרטוקול ועדת המכרזים אינו מהווה התקשרות או התחייבות להתקשרות כלפי הספק. התקשרות עם הספק תיעשה אך ורק ע"י הוצאת הזמנה ו/או הסכם חתום ע"י מורשי החתימה המוסמכים לחייב את המוסד.