

מכרז פומבי מס' 528/19

**אספקה והתאמה, תפעול, פיתוח ותחזוקה
מערכות מידע מוניציפאליות
עבור עיריית רמת השרון**



פרק ב' – מפרט טכני



תוכן עניינים

3	1. כללי
3	2. מטרת ויעדים
4	3. מימוש הפרויקט
21	4. טכנולוגיה, תשתית ואבטחת מידע
26	5. מיפוי נספחי ההזמנה וההסכם
27	הנספחים
28	נספח 1.1 למפרט הטכני – אשכול מערכות ליבה
76	נספח 1.2 למפרט הטכני – מערכות חינוך
91	נספח 1.3 למפרט הטכני – משאבי אנוש ושכר
115	נספח 2 - מענה המציע (איכות)
153	נספח 3 - הצעת המחיר



1. כללי

2. מטרת ויעדים

מטרתו העיקרית של מכרז זה הינה בחירת ספק לאספקה, התאמה, תפעול ותחזוקה מערכות המידע המוניציפאליות הנדרשות, ושירותים נלווים עבור עיריית רמת השרון, תוך ייעול ושיפור מבנה העלויות ותהליכי העבודה, הפחתת תהליכים כפולים וידניים והגברת יכולת הניהול, הבקרה והפיקוח. הפתרון המבוקש הינו במתכונת של מוצר מדף יאפשר ביצוע כל הפעילויות תוך שימוש במערכות בעלות ניסיון ברשויות מוניציפאליות אותן יסב הספק לצרכי עיריית רמת השרון על פי המפורט במכרז.

- א. הטמעת פתרון כולל ואינטגרטיבי למערכות המידע העירוניות (והמערכות הנלוות, כמפורט במפרט זה) אשר תאפשר מתן פתרונות מקצועיים וניהוליים המותאמים ככל שניתן לצרכי העירייה ואשר יאפשרו ניהול יעיל ואיכותי של פעילות העירייה כנגזרת ממטרת העל של הרשות, שיפור השירות לתושב.
- ב. שיפור זרימת המידע בין הגופים השונים בעירייה תוך שמירה על כללי אבטחת מידע מחד ושקיפות נדרשת מאידך.
- ג. יצירת מודל התקשרות מסודר ותקין בין העירייה לבין הספק שייבחר, מבוסס הסכם אמנת שירות (SLA).
- ד. הרחבת יכולת ניתוח הנתונים של עובדי ומנהלי מנהל הכספים בעיריית רמת השרון לרבות, מחלקת הגבייה והארנונה.
- ה. השגת יכולת אינטגרציה של הנתונים הקיימים כיום בכלים ממוכנים ובכלים ידניים, על מנת לאפשר הרחבת יכולות איסוף וניתוח מידע בכל תחומי הפעילות של העירייה.
- ו. מתן גמישות ועצמאות בביצוע משימות ניהוליות לרבות, תכנון פעילויות יצירת דוחות וביצוע שאילתות.
- ז. השגת חסכון כספי בעלויות השירותים נשוא מכרז זה.
- ח. הקניית יכולות להפעלת שכבת שירותים יישומיים.



3. מימוש הפרויקט

הבקשה להצעות עוסקת בהקמת מערכות מידע מוניציפליות, בשלושה אשכולות, כמפורט בנספח טכני זה.

שירותי הקמת המערכות, בכל אחד משלושת האשכולות, כוללים בין היתר: אפיון ופיתוח ההתאמות הנדרשות במוצר המדף המוצע, אפיון והקמת ממשקים, ביצוע בדיקות מסירה, ליווי בדיקות קבלה, החלפת המערכות הקיימות והתקנת המערכות החדשה, הדרכה והטמעה של המערכת בקרב המשתמשים ומנהל המערכת, תמיכה ותחזוקת המערכת.

הספק מתחייב להגיש הצעתו בהתאם לכל הדרישות המופיעות במסמכי המכרז.

3.1. מטריצת השירותים | תכולת ההסכם (Service Matrix)

תכולת ההסכם להקמת מערכת מידע מוניציפליות עבור כל אשכול בעיריית רמת השרון, בחלוקה לפי גורם אחראי (העירייה ו/או הספק), מפורטת בטבלת מרכיבי השירות (Service Matrix) בסעיף זה להלן.

מודגש כי העירייה אינה מחויבת להזמין את כל תכולת השירותים המפורטת במסגרת המכרז.

#	תכולה	אחריות	
		העירייה	הספק
1	לימוד העבודה אפיון מפורט	- מינוי גורמים מקצועיים בעירייה לליווי - לימוד סביבת המערכת וביצוע אפיון הפערים המפורט. - מינוי מנהל מערכת, לכל מערכת באשכול, מטעם העירייה. - אישור מסמכי אפיון	- לימוד דרישות העירייה. - לימוד הסביבה שבה תפעל המערכת. - הגדרת דרישות ממשקי המערכת ואפיון הממשקים. - קיום פגישות עם משתמשים מובילים והכנת מסמך אפיון מפורט על פי דרישות העירייה וניתוח פערים (Gap analysis).
2	פיתוח התאמות במוצר המדף	בקרה פרויקטלית על פעילות הספק	- פיתוחים, שינויים ביצוע התאמות לפי האפיון המפורט. - פיתוח ממשקים נדרשים, יישומם ובדיקתם – עד לפעולתם התקינה.
3	התקנת המערכת	ליווי ואישור התהליך	התקנת המערכת (בשרת ובבסיס הנתונים או הפעלתה מרחוק).
4	הסבת המערכת	ליווי ואישור התהליך	- שליפת נתונים מהמערכת הקיימת. - טיוב ותיקוף הנתונים. - הזנת נתונים למערכת החדשה.
5	ביצוע בדיקות מסירה על ידי הספק	ליווי ואישור התהליך	הכנת תסריטי בדיקה, ביצוע בדיקות מסירה על הפיתוחים, הממשקים ופעילות המערכת, ביצוע תיקונים והתאמות בהתאם לממצאי הבדיקה.



#	תכולה	אחריות	
		העירייה	הספק
6	ביצוע מבחני קבלה על ידי העירייה	ביצוע בדיקות קבלה על ידי צוות משתמשים מוגדר.	הכנת תסריטי בדיקה, ליווי בדיקות הקבלה של העירייה ותיקון כל הליקויים שיימצאו.
7	הדרכת המערכת	ריכוז התהליך ואישורי התוצרים כמפורט בדרישות ההדרכה.	ביצוע מכלול הפעולות כמפורט בדרישות ההדרכה בפרק זה להלן.
8	התקנה והפעלת המערכת	בקרה על עמידת הספק בקריטריונים לסיום פרויקט הקמת המערכת.	עמידה ומימוש הקריטריונים לסיום פרויקט ההקמה.
		ריכוז הטמעת המערכת.	הטמעת המערכת, בהתאם לדרישות ההטמעה בפרק זה להלן.
		הצגה ואיסוף של בעיות בפני הספק.	- תיעוד הבעיות/תקלות. - טיפול ותיקון הבעיות/תקלות. - תיעוד הפתרון.
9	תמיכה ותחזוקת המערכת	בקרה על קיום מחויבויות הספק על פי תכולה ורמת שירות	- תמיכה ותחזוקת המערכת כולל ביצוע שדרוגים, עדכונים ושינויים במערכת. - בנק שעות שנתי, קבוע ומצטבר של 250 שעות.

3.2. הצוות המוצע

במענה לסעיף זה יפרט המציע את צוות הפרויקט ומנהל הפרויקט המוצעים למימוש פרויקט זה.

3.2.1. צוות הפרויקט

המציע יפרט אודות תכנון המבנה והאיוש של הצוות שיקצה לביצוע פרויקט הקמת המערכת.

3.2.2. מנהל פרויקט הקמת המערכת

המציע יקצה מנהל פרויקט מקצועי, אשר ינהל את כלל פרויקט הקמת המערכת וישמש כגורם המקשר והמתאם בין העירייה לספק בכל הקשור להיבטים המקצועיים והשוטפים של פרויקט הקמת מערכות הליבה, נשוא אשכול זה, בעיריית רמת השרון.

מנהל הפרויקט יהיה עובד של המציע (חלים ביניהם יחדי עובד-מעביד) ובעל כישורים וניסיון המתאימים לניהול הפרויקט בהיקף הנדרש במכרז זה.

על המציע לצרף קורות חיים של מנהל הפרויקט המוצע ולפרט את ניסיונו, כולל לקוחות לדוגמא ובהתאם לדרישות להלן:

א. מנהל הפרויקט יהיה בעל ותק של לפחות שנתיים אצל המציע (חלים ביניהם יחדי עובד-מעביד).

ב. למנהל הפרויקט ניסיון מוכח בניהול של **לפחות שני** פרויקטי הקמה והטמעת מערכות ליבה כמוצע בהצעת המציע. המציע יפרט ויתאר **לפחות שני** פרויקטים דומים שאותם ניהל מנהל



- הפרויקט המוצע, כולל פרטי אנשי קשר אצל הלקוח ליצירת קשר. אם למנהל הפרויקט ניסיון רחב יותר ופרויקטים רבים יותר יפרט זאת המציע.
- ג. ניסיון והיכרות עם היבטים טכניים ומחשובים הקשורים לשירותים הנדרשים על מנת לתת מענה לנושאים, אשר עשויים לדרוש מענה במסגרת הפעילות השוטפת.
- ד. הספק יכול להחליף מנהל פרויקט רק בהסכמה מראש ובכתב של נציג העירייה.

מובהר כי, במקרה בו המציע מגיש הצעתו לשני אשכולות או יותר הוא רשאי להגיש את אותו מנהל פרויקט לכלל האשכולות, להם הוא מגיש הצעתו.

עוד מובהר כי, הניקוד למנהל הפרויקט (גם אם מדובר באותו מנהל פרויקט) יינתן לכל אשכול בנפרד.

3.2.1. כ"א תפעולי באתרי העירייה (רלוונטי לאשכול מערכות ליבה בלבד)

הספק יקצה עובד מטעמו לצורך עבודת תיאום בין העירייה לספק, לרבות ניתוח מערכות, יישום, תמיכה ותפעול מערכות, תמיכה בתקלות, בבעיות ובהטמעת תהליכי עבודה. לנושא זה העובד לא יהיה מוגבל לעבודה על מערכות הספק בלבד.

העובד יושם בעיריית רמת השרון במשרה מלאה (בהתאם לשעות העבודה בהם פועלת העירייה ו/או בהתאם להנחיית עיריית רמת השרון) ויהיה כפוף ניהולית לעיריית רמת השרון.

3.2.1.1 כללי

- א. בין רמת השרון לבין העובד לא יתקיימו יחסי עובד מעביד.
- ב. הספק יישא בכל ההוצאות והתשלומים הכרוכים בהעסקת העובדים, לרבות הניכויים על פי כל דין הכרוכים בהעסקתם, והוא מתחייב לקיים כל הוראת דין החלה על מעביד ולרבות תשלום שכר מינימום.
- ג. הספק ימלא על כל חובותיו לביטוח סוציאלי של עובדיו, וכן מתחייב למלא את חוק ביטוח לאומי [נוסח משולב], התנש"ה – 1995.
- ד. הספק מתחייב כי הוא הגורם הבלעדי כלפי העירייה לטיב ביצוע עבודת עובדיו ואין בעצם ההסכמה של העירייה להעסקת עובד בכדי לשחרר את הספק מאחריותו הבלעדית בהתאם לחוזה זה.
- ה. יובהר ויודגש כי העירייה רשאית לדרוש החלפה לאתגר של בעל התפקיד בכל מועד ושלב במהלך תקופת ההתקשרות, משיקולים הבלעדיים וללא מתן הסברים.
- ו. במקרה של החלפת כוח האדם:

- המציע מתחייב להציג בפני העירייה מועמדים חליפיים תוך חודש מיום דרישה.
- העובד יאושר ע"י מנהל אגף מערכות מידע טרם תחילת עבודתו.



3.2.1.2. דרישות מינימום לתפקיד

- א. בקיאות מלאה במערכות אשכול הליבה של הספק (נספח 1.1 לפרק ב').
- ב. תואר אקדמי או השכלה מקבילה בתחום מערכות מידע.
- ג. ניסיון של לפחות 3 שנים כמנתח מערכות / מיישם תוכנה בתחום רלוונטי.

3.2.1.3. עלות

- א. עלות עבודתו של העובד תהיה לפי תעריף שעתי (נספח 3.1 לפרק ב').
- ב. בסוף כל חודש יעביר הספק דוח שעות עבודה בפועל באתר הלקוח. ללא העדריות, מחלות, חופשים, נסיעות וכד'
- ג. לאחר חתימת העירייה על טופס השעות, יועבר חיוב חודשי.

יודגש כי העירייה לא מחויבת לממש את שירותי כ"א התפעולי באתרי העירייה שבסעיף זה.

3.3. פרויקט הקמה והטמעת המערכת

פרויקט הקמת המערכת יחל מיד עם חתימת ההסכם בין הספק לעירייה ויסתיים עם עליית המערכת לאוויר ולאחר השלמת מלוא הפונקציונליות הנדרשת.

3.3.1. תכנית עבודה

פרויקט הקמת המערכת יחל מיד עם חתימת ההסכם בין הספק לעירייה (להלן מועד "T") ויסתיים עם מעבר לעבודה מלאה בייצור - ולאחר השלמת מלוא הפונקציונליות הנדרשת. בכל מקרה, פרויקט הקמת המערכת לא יימשך מעל 16 שבועות עבודה מרגע החתימה על ההסכם (T+16). על המציע להציג את תכנית העבודה המוצע

3.3.2. אפיון מפורט וניתוח פערים

המציע יהיה אחראי לביצוע אפיון מפורט לצרכים הספציפיים של עיריית רמת השרון ובכלל זה דרישות אשר אינן בתכולת המדף ומהווים חלק מהצעת המציע. האפיון המפורט יבוצע באמצעות פגישות ייעודיות של משתמשי מפתח במערכות השונות, נשוא מפרט טכני זה, עם נציגי הספק הרלוונטיים. במסגרת תהליך זה מחויב הספק לבצע סיכומי פגישות עם משתמשים ובכלל זה כולל תיעוד דרישות משתמשים. סיכומי ישיבות יופצו לא יאוחר משבוע לאחר קיום הישיבה. אם לדעת הספק דרישה מסוימת חורגת מדרישות המכרז הוא יציין זאת במפורש בסיכום הישיבה ויעביר לנציג העירייה המוסכם. כאשר החלטת המנמ"ר תכריע. שלב זה יחל מיד לאחר החתימה על הסכם ההתקשרות (T).



3.3.3. הסבת נתונים

- הספק יהיה אחראי להסבת הנתונים מהמערכת הקיימת, למערכת החדשה המוצעת ובכלל זה:
- טיוב נתונים – הכנת תשתיות ותוכנית להסבת הנתונים לרבות הוספה/הסרה של שדות (טיוב הנתונים יבוצע על ידי הספק ובהתאם לדרישות העירייה).
 - ביצוע הסבת נתונים (אחריות הספק).
 - בדיקות קבלה להסבת נתונים (אחריות הספק).
 - השלמת בסיס הנתונים החדש (קליטת נתונים שאינם קיימים במערכת הנוכחית) (אחריות הספק בהתאם להנחיית העירייה).
 - בדיקות קבלה לכל בסיס הנתונים החדש (אחריות העירייה).

3.3.4. הדרכה והטמעה

הספק הוא האחראי לתהליכי ההדרכה וההטמעה במערכת, במסגרת מכרז זה.

3.3.4.1. הדרכה

- א. ההדרכה לכל המשתמשים במערכת תבוצע באתרי המזמין.
- ב. ההדרכה תבוצע על ידי אנשי מקצוע מיומנים בהדרכה ובתפעול המערכת.
- ג. ההדרכה תכלול חלוקה של מדריך למשתמש לכל משתתף (מודפס וכקובץ בפורמט PDF). מודגש, כי המדריך למשתמש יהיה מותאם למערכת שהותאמה לצרכי המשרד (ולא מדריך גנרי- כללי). מדריך המשתמש יאושר מראש על ידי המזמין. הספק מתחייב לבצע כל שינוי ו/או תיקון נדרש במסמכים אלו ועד לשביעות רצונו המלאה של מנהל המערכת ו/או מי מטעמו.

3.3.4.2. הטמעה

- תקופת ההטמעה מתחילה בסיום ההדרכה ועם תחילת הפעלת המערכת. תכנית ההטמעה תשקף את העקרונות הבאים:
- א. היקף ההטמעה המוצע יכלול לפחות מטמיע אחד, עבור כל מערכת, אשר יהיה נוכח במשרדי העירייה למשך חמישה ימי עבודה מלאים, במהלך השבוע הראשון לפעילות המערכת (מיום סיום פרויקט ההקמה) ומטמיע בחלקיות משרה, אשר יהיה נוכח בהיקף של 4 שעות ביום, במהלך השבוע השני לפעילות המערכת (מיום סיום פרויקט ההקמה).
 - ב. ההטמעה תכלול ליווי והדרכה אישית של כל עובד במודולים המשמשים אותו, ליווי המשתמש בשלבי ההפעלה הראשוניים של המערכת וכל סיוע אחר אשר יידרש על מנת לאפשר למשתמש עבודה סדירה עם המערכת החדשה והפקת תועלת מרבית מיכולות המערכת.
 - ג. ההטמעה תתבצע באופן מבונה ועל פי תכנית שתוכן מראש על ידי הספק ותאושר על ידי העירייה בכתב.



3.3.5. סיום פרויקט הקמת המערכת

סיום פרויקט הקמת המערכת יהיה עם השלמת המלאה של הקריטריונים המפורטים להלן ולשביעות רצון נציג העירייה :

- השלמת מלוא הפונקציונאליות של המערכת.
- כולל סיום פיתוח כלל הממשקים ותהליכי האצווה ל-Data Warehouse
- סיום תהליכי הסבה וטיוב הנתונים.
- עמידה בהצלחה בבדיקות הקבלה.
- אישור עמידה בתנאי אבטחת המידע, בהתאם למדיניות אבטחת המידע בעירייה.
- השלמת פעילות ההדרכה וההטמעה.
- הספקת תיעוד הפעלה ושימוש במערכת.
- סיום עבודה עם המערכת הנוכחית והגירה למערכת החדשה.

משלב סיום פרויקט הקמת המערכת תחל העירייה לשלם לספק בכפוף להצעת המחיר.

3.4. תחזוקה ותפעול שוטף

עם השלמת פרויקט הקמת המערכת תעבור לתחזוקה ולתפעול שוטפים. במסגרת שירותי התחזוקה והתפעול יבצע הספק, בין היתר, את הפעולות להלן (במחיר הקבוע אשר יפורט בהצעת המחיר) :

3.4.1. תמיכה במשתמשים במהלך החצי השנה הראשונה לאחר העלייה לאוויר

המציע יקצה עובד תמיכה מקצועי, בהיקף של 50% משרה (לפחות 22.5 שעות שבועיות) באתרי העירייה על פי הנדרש בסעיפים להלן - במהלך החצי שנה הראשונה לאחר העלייה לאוויר. העובד המוצע יהיה בעל היכרות מיטבית עם היישומים בהם הוא יתמוך ובעלי רקע בתמיכה במשתמשים. מסגרת עבודתם תהיה בהיקף מלא באתרי העירייה, נציג העירייה יהיה הגורם אשר יקבע את משימותיהם ויתעדף אותן.

3.4.2. תחזוקה מונעת

לגבי כל אחד ממרכיבי המערכת, יפרט המציע מהם השיטות והנהלים, שבהם הוא יעשה שימוש במסגרת התחזוקה המונעת במסגרת מענה המציע לאשכול/אשכולות אליו/ אליהם הוא מגיש הצעתו.

3.4.3. תחזוקת שבר

סעיף זה מתייחס לפעולות שהספק יידרש לנקוט במקרים של תקלות, שברים ואסון, כפי שהם מוגדרים בהסכם רמת השירות.



לגבי כל אחד ממרכיבי המערכת יפרט המציע מהם השיטות, הנהלים והאמצעים, שבהם הוא יעשה שימוש במסגרת ביצוע תחזוקת השבר במסגרת מענה המציע לאשכול/אשכולות אליו/אליהם הוא מגיש הצעתו.

3.4.4. מוקד תמיכה במשתמשים (Help Desk)

הספק יתפעל ויתחזק מוקד תמיכה (Help Desk) שאליו יפנו המשתמשים במערכות. הפניות למוקד, תהיינה מכל סוג או נושא לרבות: בעיות ותקלות תשתית, בעיות ותקלות אפליקטיביות, האטה בביצועים, הדרכות וסיוע.

דיווח אודות סיום הטיפול בתקלה יועבר לגורם הקצה אשר פתח את התקלה (משתמש או נציג המוקד החיצוני). המוקד ינוהל באמצעות מערכת ממוחשבת לתיעוד הפניות לרבות פרטי הפונה, סוג התקלה, מהות התקלה, שעת הפניה וכדו'.

ההיענות לקריאה הטלפונית תתבצע על פי המוגדר באמנת השירות כמפורט בסעיף 3.5 – אמנת השירות.

מתום פרויקט הקמת המערכת יפיק הספק, אחת לחודש, עד ה-10 בכל חודש, סט דוחות חודשיים (בפורמט אקסל) ויגישם לעירייה. בסט דוחות זה יכללו לפחות הדוחות להלן:

א. ריכוז פניות אשר התקבלו במוקד - נתונים מצטברים אודות הפניות למוקד ובכלל זה פילוח לפי פרק זמן: שעה, יום, שבוע, חודש, רבעון, מתאריך עד תאריך.

ב. דוח פניות לפי נושא הפנייה – תיעוד הפניות שהתקבלו לפי – מועד הפניה, הגורם הפונה, נושא הפניה (קטגוריה), מהות הפניה (פירוט), הפתרון שניתן, סגירת התקלה. לרבות התייחסות ל FCR – אחוז הפניות שנפתרו במענה אחד.

ג. אחוז נטישות.

ד. זמן המתנה בכניסה למוקד.

לתשומת לב המציע, העירייה תהיה רשאית להוסיף (באופן קבוע או בהתאם לצרכים נקודתיים) /לגרוע / לשנות דו"חות בהתאם לצרכים שלה, כאשר האחריות לגזירת הנתונים הנדרשים, עיבודם מחדש והפקת הדוח מוטלת על הספק, וזאת ללא תוספת תשלום. הכנת דו"חות אלו תבוצע ע"י הספק כחלק מהשירותים אותם הוא נותן וללא תוספת תשלום לספק.

3.4.5. בנק שעות שנותי

במסגרת התפעול השוטף של מערכות המידע המוניציפאליות יקצה הספק **לכל אשכול**, על חשבונו ובמסגרת העלות החודשית השוטפת, בנק שעות של 250 שעות שנתיות לתהליכי תמיכה, הטמעה וטיפול במערכות.

בנק השעות השנתי ישמש לביצוע הדרכות, הטמעות, תמיכה במשתמשים בתפעול השוטף ושוי"שים.



בקשה לפניה לתהליכי תמיכה והטמעה, במסגרת בנק השעות, תתואם ע"י הספק תוך 2 ימי עבודה ממועד קבלתה.
בסוף כל שנה תבוצע התחשבות של השעות המנוצלות ויתרת השעות יועברו לשנה הבאה אחריה (מצטבר)

3.4.6. שינויים ושיפורים

בתקופה ההסכם, תתבצענה פעילויות שבאופיין הן שינויים ושיפורים (שוי"ש) למערכות. פעילויות אלו תתבצענה במקביל לתחזוקה השוטפת של המערכת.
בקשה לשוי"ש תיענה על ידי הספק בתוך 10 ימי עבודה ממועד קבלתה, תוך ציון מספר השעות הנדרש לביצוע השוי"ש ולוח הזמנים הקלנדרי עד לסיום פיתוח השוי"ש והטמעתו בתפעול השוטף. **השעות לביצוע השוי"ש יתומחרו לפי סוג הגורם המבצע בהצעת המחיר במכרז זה.**
רק שוי"ש שיאושרו על ידי העירייה (ובהתאם לשיקול דעת הבלעדי ולצרכיה) יבוצעו על ידי הספק.
אם הספק יעריך שמורכבות השינוי אינה מאפשרת תגובה תוך 10 ימי עבודה, יבקש מראש ובכתב ארכה נוספת לזמן התגובה בכתב וזאת לגבול של 10 ימי עבודה נוספים.

המציע מתחייב, כל השינויים/תוספות שיבוצעו במערכת יותקנו ויתוחזקו באחריותו הכוללת, אחרי ביצוע בדיקות קבלה, וביצועיהן ימדדו במסגרת הסכם רמת השירות וללא שינוי בעלות התחזוקה.

3.5. אמנת שירות (SLA)

אמנת השירות (SLA) ייכנס לתוקפו מסיום תקופת המעבר ועבור כל אשכול בנפרד מדידת רמת השירות תבוצע על-פי הכללים והמדדים המפורטים בסעיף זה. ובאמצעות כלי המדידה שמשמש בו הספק.

3.5.1. הגדרות

מונח	הגדרה
תקלה רגילה	התנהגות המערכת שלא בהתאם למסמכי האפיון המאושרים ו/או לתיעוד המערכת.
תקלה בינונית	התנהגות המערכת שלא בהתאם למסמכי האפיון המאושרים ו/או לתיעוד המערכת המשפיעה על פעילות בסיסית במערכת ו/או על חתך משתמשים רחב.
תקלה חמורה	אי יכולת משתמש, לבצע פעולה במערכת הנמצאת בתחומי הרשאתו מכל סיבה שהיא, כתוצאה מכשל ביישום או בתשתית.



מונח	הגדרה
התאוששות מתקלה	חזרה לפעילות מלאה ללא כל מגבלות, כולל זמינות מוחלטת של כל הנתונים שהוזנו עד לגיבוי האחרון שלפני התקלה באמצעות תיקון התקלה או באמצעות תיקון חליפי.
זמן התאוששות	הזמן הנמדד מרגע פתיחת הקריאה במוקד התמיכה ועד לזמן אישור סגירת התקלה על המשתמש.
זמן תגובה לביצוע פעולה	הזמן הנמדד מרגע לחיצת המשתמש על המקש במקלדת תחנת העבודה ועד לסיום ביצוע הפעולה.

3.5.2. הגדרת דרישות אמנת השירות – SLA

3.5.2.1. רמת השירות תימדד על בסיס מדדי רמת השירות להלן:

- 3.5.2.1.1. זמני התאוששות מתקלות.
- 3.5.2.1.2. ביצועי מוקד תמיכה.
- 3.5.2.1.3. רמת השירות בביצוע שינויים ושיפורים.

3.5.2.2. שעות פעילות

ימים	שירות רגיל
א'-ה'	08:00-17:00

- 3.5.2.3. הספק נדרש להבטיח את רמת השירות המפורטת בנספח זה, בכל שעות הפעילות.
- 3.5.2.4. מוסכם כי הספק יעשה כל מאמץ שלא להשבית את המערכת או השירות לצורך תחזוקה וטיפולים שוטפים, את פעילות המערכות התומכות בפעילות המוקד במשך שעות הפעילות המופרטות בסעיף 3.5.2.2 לעיל, אם הספק יידרש, למרות האמור לעיל, להשבית מערכת/מערכות במשך שעות הפעילות, יפנה הספק לעירייה לקבלת אישור מראש בכתב ולתיאום מראש של השבתה מוקדמת של המערכת / המערכות.

3.5.3. רמת השירות הנדרשת

3.5.3.1. זמני התאוששות מתקלה

בטבלאות שלהלן מפורט הזמן הנדרש להתאוששות מתקלה (שעות עבודה), על פי סוג תקלה:

#	מדד	זמן בשעות עבודה (ממועד הפניה)
1	זמן התאוששות מתקלה חמורה	8
2	זמן התאוששות מתקלה בינונית	24
3	זמן התאוששות מתקלה רגילה	48



3.5.3.2. ביצועי מוקד התמיכה (Help Desk)

#	פעולה	אופן המדידה	ביצוע ממוצע
1	זמן המתנה בכניסה למוקד	נמדד על פי סך כל הקריאות בתקופת המדידה.	עד 1 דק
2	אחוז נטיות	נמדד על פי סך כל הקריאות בתקופת המדידה.	10%
3	אחוז קריאות שנפתרו במענה אחד	נמדד על פי סך כל הקריאות בתקופת המדידה.	לפחות 60%

כל אחד מהמדדים בטבלה לעיל הוא בעל משקל זהה לחישוב ציון המדד הכולל.

3.5.3.3. דרישות רמת השירות בפיתוח שינויים ושיפורים (ש"ש)

3.5.3.3.1. סעיף זה מגדיר את רמת השירות בפיתוח שינויים ושיפורים (ש"ש)

במערכת. הדרישות להלן מתייחסות לכל שינוי ושיפור במערכת אשר אושר

על ידי העירייה לאחר אפיון השינוי והגדרת היקף השעות והלו"ז למימושו.

3.5.3.3.2. ציון רמת השירות בתחום פיתוח שינויים ושיפורים יחושב על בסיס שנתי.

3.5.3.3.3. משך קלנדרי לביצוע:

משך ביצוע השינוי/שיפור במערכת לא ידחה ביותר מ-10% ממשך הביצוע

המתוכנן (משך הביצוע שיאושר על ידי העירייה ואשר יתבסס על הצעת

הספק). מדידת משך הביצוע המתוכנן/בפועל תבוצע על בסיס קאלנדרי.

לצורך חישוב ציון רמת השירות תיחשב חריגה במשך הביצוע הקאלנדרי גם

במקרה שבוא היא אושרה על ידי העירייה.

3.5.4. חישוב ציון רמת השירות למדדי רמת השירות

סעיף זה מגדיר את שיטת החישוב של ציון רמת השירות בכל אחד מתחומי המדידה שהוגדרו בסעיף

3.5.2. בנספח זה לעיל. הציון לרמת-השירות לגבי כל אחד ממרכיבי המדידה לעיל, יינתן באופן הבא:

X_i - ממוצע מדידות בפועל למדד I		
M_i - מחויבות הספק לפי SLA למדד I	$M_i < X_i$	$Z_i = [1 - (X_i - M_i) / 2M_i] * 100$
I – מספר המדד		
Z_i – ציון למדד שירות		
	$M_i \geq X_i$	$Z_i = 100$

נוסחה זו תופעל על כל סוגי השירות המדידים אשר נבחרו, כאמור, לכל תקופת זמן נמדדת ולבקשת העירייה ולפי שיקול דעתה.

ציון המדד Z_i יימדד על סמך שיעור ממוצע הביצועים של השירות בפועל (X_i) מול מדד השירות המוגדר ב-SLA בסעיפים 3.5.2.1 לעיל (M_i).

הערות:



- הרכיב X_i יהיה ממוצע המדידות שבוצע ולאותו מדד בתקופת המדידה.
- ציון רמת השירות לפיתוח שינויים ושיפורים יימדד בנפרד ולבד מהמדדים האחרים לעיל.

3.5.5. חישוב ציון רמת השירות הכוללת בתפעול המערכת

ציון רמת השירות הכוללת של הספק – Z_{total} יחושב בסוף כל רבעון וע"י שקלול ציוני רמת השירות בכל אחד מתחומי התפעול הנמדדים ב-SLA, כמפורט בטבלה להלן:

ממד	תחום נמדד	משקל
Z_1	זמני התאוששות מתקלות	40%
Z_2	זמינות ביצועי מוקד התמיכה	40%
Z_3	פיתוח שינויים ושיפורים	20%

לפיכך ייקבע ציון רמת השירות הכוללת עפ"י הנוסחה הבאה:

$$0.4Z_1 + 0.4Z_2 + 0.2Z_3 = Z_{total} \quad 140$$

3.5.6. הפרת אמנת השירות

כל אחד מהאירועים הבאים ייחשב כהפרה יסודית של הסכם רמת השירות (אי עמידה בדרישות רמת השירות):

א. ציון רמת שירות Z_{Total} שנתי נמוך מ- 80.

ב. ציון Z_3 שנתי נמוך מ- 75.

ג. ציון רמת שירות לתחום בודד בשני רבעונים רצופים נמוך מ- 70.

הגדרת הפרה של הסכם רמת השירות היא משמעותית ליישום מנגנון האכיפה המפורט בסעיף 3.5.7 להלן.



3.5.7. מנגנון אכיפה לאמנת השירות

סעיף זה מפרט את דרכי הפעולה במקרים שבהם הספק אינו עומד בדרישות רמת השירות המוגדרות בהסכם. יישום דרכי הפעולה במקרים אלו הוא הדרגתי וזאת במטרה לאפשר לספק לתקן את הליקויים אשר הובילו לפגיעה ברמת השירות.

אין בסעיף זה ופירוט הפעולות שינקטו כדי לגרוע מזכות העירייה לכל סעד נוסף ו/ו פיצויים מוסכמים ו/או סעדים מכח הסכם ההתקשרות הראשי.

הטבלה הבאה מפרטת, מהקל אל הכבד, את הפעולות שיינקטו בכל אחד מהמקרים שבהם נפגעת רמת השירות:

#	אירוע	פעולה	לוח ליישום	אחראי
1	הפרת אמנת השירות	מנהל הפרויקט מטעם הספק ידווח להנהלת העירייה ו/או אחראים מטעמה על גורמים לפגיעה ברמת השירות ויצג תכנית פעולה מפורטת לפתרון הבעיה.	14 יום ממועד האירוע	מנהל הפרויקט מטעם הספק.
2	אי קבלת תכנית פעולה לפתרון בתום 14 ימים ו/או הפרת הסכם רמת שירות בשתי תקופות רצופות (בשני רבעונים עוקבים).	העירייה תפנה, על פי בחירתה, לגורמים חיצוניים לקבלת ייעוץ ושירותים אשר ישפרו את רמת השירות כנדרש. במקרה כזה תקוזנה עלויות הייעוץ, התיקון והשירותים, כאמור, מהתשלומים המגיעים לספק.		אחראי מטעם העירייה ידווח למנהל הפרויקט ו/או למנכ"ל הספק ויגיש לו את תכנית הפתרון של היועץ המקצועי החיצוני.
3	אי תחילת היישום של תכנית הפעולה/המלצות היועצים המקצועיים החיצוניים בתוך חודש מהגשתם למנהל הפרויקט ו/או למנכ"ל הספק.	השהיית התשלומים המגיעים לספק עד ליישום תכנית הפעולה/המלצות של היועצים המקצועיים החיצוניים.		אחראי מטעם העירייה יודיע למנהל הפרויקט ו/או למנכ"ל הספק על השהיית התשלומים.
4	אי תחילת היישום של תכנית הפעולה/המלצות היועצים המקצועיים החיצוניים בתוך חודשיים מהגשתם למנהל הפרויקט ו/או למנכ"ל הספק, ו/או פיגור של חודש בסיום היישום של תכנית הפעולה/המלצות היועצים המקצועיים החיצוניים	היפרדות	מידית	אחראי מטעם העירייה ישלח למנהל הפרויקט ו/או למנכ"ל הספק הודעה על כוונה להספקת ההסכם.



3.5.8. מנגנון הקנסות

חישוב הקנסות יערך אחת לרבעון ויתבסס על ציון רמת השירות של הספק לרבעון הקודם. הקנס יתייחס לתקבולים המתאימים שאותם היה הספק אמור לקבל עבור אותה תקופה.

#	ציון רמת שירות	גובה הקנס ב - (%)
1	69 ומטה	קנס – 0.625% עבור כל נקודה פחות מ- 100
2	70-75	קנס – 0.5% עבור כל נקודה פחות מ- 100
3	76-80	קנס – 0.375% עבור כל נקודה פחות מ- 100
4	81-85	קנס – 0.250% עבור כל נקודה פחות מ- 100
5	85-90	קנס – 0.125% עבור כל נקודה פחות מ- 100
6	91-95	אין קנס

הסכום יעוגל לשלם הקרוב ביותר.

לדוגמא: אם ציון רמת השירות = 76, הקנס יהיה $9.00\% = 0.375\% \times 24$ נק'. לפיכך, יפחתו 9% אחוז מסכום סל השירותים הכללי המגיע לספק באותו רבעון.



3.6. השתלבות בארגון – הנעת המערכת

3.6.1. פורומים משותפים

העירייה תפעיל שני פורומים למעקב ולסיוע בזמן שלבי המעבר והתפעול השוטף של המערכת החדשה :

- פורום היגוי – בראשות מנכ"ל העירייה, שתתכנס פעם בחודש עד תום תקופת המעבר.
- פורום תפעולית – בראשות מנהל אגף מערכות מידע, שתיפגש אחת לשבוע במהלך תקופת המעבר ולפחות אחת לחודש לאחר סיום תקופת המעבר.

המציע מתחייב להשתתף בכל הוועדות המפורטות לעיל, ללא הגבלות, באמצעות נציגיו הבכירים, ומנהל הפרויקט מטעמו.

3.6.2. הכנת תכניות עבודה

במסגרת הכנת תכניות עבודה של המזמין (שנתיות ורב-שנתיות), ישתתף הספק בתהליך התכנון וימסור דיווחים, בין היתר, בנושאים הבאים :

- אספקת נתוני ביצועים שוטפים ותחזיות (בנוסף לנתונים שיספק המזמין).
- ביצוע תכנון תשומות ותפוקות (Capacity Planning) למשאבי מערכות-מידע ומחשוב.
- איסוף מידע ממשתמשים על בעיות וצרכים עתידיים, כחומר גלם לתוכניות הרב-שנתיות.
- אספקת מידע בנוגע להתפתחויות בתחום הטכנולוגי ומערכות-המידע, והמלצות על כיווני התפתחות רלוונטיים.



3.7. תנאי הפסקת הסכם בטרם הגיע לסיומו

סעיף זה נועד להגדיר את התהליכים והאמצעים שיינקטו **בעת הפסקת ההסכם בין הצדדים בטרם הגיע לסיומו ומכל סיבה שהיא.**

מטרת תנאי סעיף זה היא לאפשר העברת שירותים באופן מוסדר, אשר תמנע נזק ו/או תקלות כלשהן בפעילותה השוטפת של העירייה עקב העברת השירותים ובמהלכם, בעלויות קבועות מראש ותוך שיתוף פעולה מלא בין כל הצדדים המעורבים.

הספק מתחייב לפעול על פי המפורט בסעיף זה אף אם יהיו לו טענות כלשהן נגד העירייה ולרבות כנגד החלטת העירייה להפסיק התקשרות.

הצדדים מסכימים כי בכל מקרה של בוררות בנוגע להחלטת העירייה להפסיק התקשרות, ימשיכו בפעילות שוטפת תוך כדי בוררות וכל זמן הבוררות עד קבלת החלטה בה. במצב זה חייב הספק להמשיך השירותים השוטפים הניתנים על ידיו מכוח מכרז זה וזאת ללא כל הפרעה.

3.7.1. תכנית הפסקת הסכם בטרם הגיע לסיומו

תכנית אשר מתחילה מיום הודעת העירייה על הפסקת ההסכם ועד סיום ההסכם בפועל. התכנית תחל עם מתן הודעה על ביטול ההסכם ותימשך עד לסיום ההסכם בפועל, קרי, עד להעברת האחריות על הספקת כל השירותים לספק אחר ו/או לעירייה. לעירייה נתונה הזכות להאריך או לקצר את תכנית ההפרדות בהודעה מוקדמת של 30 יום.

3.7.1.1. אחריות

בתקופת ההיערכות ימשיך הספק להיות מחויב לכל סעיפי ההסכם. מחויבותו תהיה, גם לכל פרטי רמת השירות המפורטים בהסכם. אחריותו של הספק תהיה, על פי ההסכם, לקיום פרטי תכנית הפרדות זו.

3.7.1.2. חפיפה

בתקופת ההיערכות תתבצע חפיפה בין הספק לבין מבצע השירותים הנבחר (Insourcing, או ספק אחר). תקופת החפיפה תתחיל להתבצע מיד עם תחילת תקופת ההיערכות, או עם בחירתו של ספק אחר.

3.7.1.3. צוות משותף להעברת הפעילות

מיד עם תחילת תקופת ההיערכות, יוקם צוות משותף שיכלול נציגים מטעם העירייה, הספק והספק המחליף. בראש צוות העברה יעמוד נציג העירייה. הספק מתחייב להעמיד נציג/מנהל מטעמו וכן עובד נוסף אשר זה יהיה עיסוקם הבלעדי בתקופת ההיערכות.

3.7.1.4. העברת נתונים

יובהר כי כל הנתונים שייאגרו בבסיסי הנתונים של המערכת ואצל הספק ואשר מקורם בפעילות העירייה הם בבעלות עיריית רמת השרון והספק **מחויב להעביר את כל הנתונים התפעוליים שנוצרו במערכות** המפורטות להלן בתום תקופת ההתקשרות באופן הבא :



- הנתונים יועברו במבנה קובץ שטוח על גבי מדיה מגנטית בפורמט ASCII או EXCEL.
- כל קובץ (שבו נתוני מערכת במבנה שטוח) ילווה בתיעוד מעודכן ועדכני כתוב המתאר את מבנה הקובץ ואת מאפייני שדות הנתונים.
- קובץ ישויות קשרים (ERD) מלא הכולל התייחסות לכל רכיבי המערכת.
- כמו כן, יועברו כל הנתונים במבנה קובץ SQL אשר יוטמע במאגר הנתונים של העירייה – מעודכנים ליום שנקבע על ידי העירייה. במסגרת זו יועברו גם הקבצים, הנספחים, הצרופות, המסמכים הסרוקים וכל קובץ רלוונטי אחר אשר הוזן ו/או נקלט במערכת במהלך הפעילות בעירייה.
- היה ותתקיים תקופת מעבר לספק אחר או לעירייה, ייתן הספק לספק החדש/לנציג העירייה גישה למערכת ניהול הפרויקטים לשם צפייה בנתונים, הורדת נתונים או טיוב נתונים. הספק יהיה רשאי לפקח על פעולות אלו אך לא למנוע אותן הן על ידי מניעת גישה, נעילת נתונים או כל פעולה אחרת. חתימת הספק על הסכם ההתקשרות מהווה הסכמה בלתי חוזרת לאמור בסעיף זה.

3.7.1.5 הסבת הסכמי הספק עם ספקי המשנה שלו

כל הסכמי הספק עם ספקי משנה, לצורך הסכם זה בין אם מפורטים בהסכם ובין אם לא, יכללו סעיף מפורש של התחייבות להסבה ללא תמורה ובאותם תנאים של ההסכמים לטובת העירייה ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של העירייה האם להסב את ההסכם או לא. עוד מובהר, כי אין העירייה מחויבת לקיים כל הסכם משנה בעליו חתום המציע. הסבת ההסכמים תתבצע האחריות הספק במשך שלושת החודשים הראשונים לתקופת ההיערכות, ותחילתם תהיה עם תום תקופת ההיערכות.

3.7.1.6 התחייבות הספק

הספק מתחייב באופן מפורש, כחלק מתכנית בטרם הפסקת התקשרות, כי לא יותיר בידיו כל חומר, או מידע, או תיעוד הנוגע לעירייה, ו/או לגורמים הקשורים לעירייה, ו/או למתן השירותים לעירייה, וכי יתעד את תהליך השמדת הנתונים שהיו ברשותו.



3.7.1.7. שמירה על סודיות

הספק מתחייב כמפורט בהסכם כי לא יעביר כל מידע שנמסר לו, או שנתגלה לו במהלך תקופת ההסכם בתוקף עבודתו לשום גורם. מובהר כי, מנהלי ועובדי הספק יחתמו על הצהרת סודיות שתצורף למכרז (נספח ה' בפרק א').

3.7.2. עלויות בגין הפסקת התקשרות יזומה

מחירי שירותים יהיו על פי תשומות בעלות ש"ע בהתאם למחירון שעות העבודה בנספח הצעת המציע. למען הסר ספק, במקרה שסיום ההתקשרות נובעת מהפרת הסכם על ידי הספק, תהא העירייה רשאית לקזז מהתשלומים המגיעים לספק סכומים בגין נזקים שנגרמו לו עקב ההפרה. מודגש, כי אין באמור לעיל כדי לשחרר את הספק ממכלול התחייבויותיו לשיפוי ו/או לפיצוי העירייה כאמור בהסכם.



4. טכנולוגיה, תשתית ואבטחת מידע

4.1. אספקת המערכות בשיטת תוכנה כשירות (SAAS)

המערכות המוצעות באשכול זה יסופקו לעירייה בשיטת **תוכנה כשירות** (SAAS - Software as a service), מחצר הספק ובמיקור חוץ מלא. המשמעות היא שכל הפעולות והשירותים הכרוכים בהקמת ותחזוקה המערכות באשכול זה, לכל אורך תקופת ההתקשרות, הינם באחריות מלאה וכוללת, מקצה לקצה, של הספק לרבות כל מערך התוכנה, החומרה והתשתיות (תשתיות חומרה ותוכנה, תוכנות יישומיות ומערכות הפעלה) המעורבים בהספקת המערכות, נשוא אשכול זה.

4.1.1. כלל התשתיות תהינה שייכות לספק ואת העלויות הקשורות בהן יש לכלול בעלויות ההקמה והרישוי הארגוני.

לעירייה אין ולא תהיה נגיעה לנושאים אלה לרבות האחריות התפעולית והתקציבית על תפעול, תחזוקה, שדרוג והחלפה של תשתיות המערכת. אחריות זו תחול על הספק המציע במכרז .

4.1.2. התשתיות המוצעות, אופן אחסון המידע וכל מרכיבי ארכיטקטורות הפתרון יעמדו בכל הנחיות אבטחת המידע המפורטות במפרט טכני זה (בסעיף 4.4).

4.1.3. מרכיב מהותי באחריות זו של הספק, הוא עמידת הספק במדדי רמת השירות (ובפרט מדדי הזמינות של המערכות, התאוששות מתקלות ומדדי ביצועי מערכות). חובתו של הספק במסגרת הסכם ההתקשרות והתמורה בגינו, לעשות כל שנדרש על מנת לעמוד במדדי רמת השירות, לרבות שדרוג התשתית, הגדלת כוח מחשוב והרחבת נפחי תעבורת תקשורת, ככל שיידרש.

4.2. ארכיטקטורת הפתרון המוצע

ארכיטקטורת הפתרון המוצע יספק מענה לכל דרישות מכרז זה ובכלל זה דרישות היישום, רמת שירות אבטחת המידע ועוד.
המציע יציג את ארכיטקטורת הפתרון המוצע על ידו במענה האיכות הייחודי לכל אשכול לו הוא מגיש הצעתו.

4.3. ציוד קצה /היקפי

4.3.1. תחנות הקצה שבהן יוטמעו מערכות הליבה, נשוא אשכול זה, הן תחנות עבודה נייחות וניידות של עובדי העירייה ומנהליה, הכוללות מערכת ההפעלה לעמדת עבודה XP MS Windows ומעלה או מערכות אחרות ככל שתשתנה/תתווספה בעתיד .

4.3.2. המערכת תתמוך בכל **סוגי הדפדפנים וגרסאותיהם** הקיימים בעירייה וכן בסוגי הדפדפנים עתידיים, ככל והעירייה תשנה מערכות ו/או התקשרתיה בעתיד .

4.3.3. המערכת תתמוך **בסוגי הסורקים** הקיימים ויהיו קיימים בעתיד בעמדות הקצה בעירייה.

4.3.4. המערכת תתמוך **בסוגי המדפסות** בעירייה.



4.4. אבטחה ופרטיות המידע

פעילותה התקינה של העירייה מושפעת ותלויה מרמת שלמות, אמינותו, עדכניותו, זמינותו, שרידותו ושמירת סודיות המידע והמערכות המנהלות אותו. פגיעה במידע, במאגרי או במערכותיו, לרבות חשיפה, חבלה או שיבוש, עלולים לפגוע בפעילות העירייה עד לרמת השבתתה המלאה. הנזקים עלולים לתת אותותיהם בהיבטים מסחריים, עסקיים, שיווקיים, תפעוליים, טכנולוגיים וכספיים, עלולים להוביל לפגיעה במוניטין ובתדמית.

4.4.1. כללי

- 4.4.1.1. המידע במערכות הליבה, נשוא אשכול זה, הוא מידע רגיש וחסוי. המערכת המוצעת תכלול מנגנוני הגנה ואבטחה אשר יבטיחו את השמירה על המידע ועל שלמותו. ואחריותו של הספק על כלל היבטי אבטחת המידע היא מקצה לקצה.
- 4.4.1.2. באחריות הספק ליצור פונקציות ביקורת פנים ארגוניות בנושא אבטחת מידע.
- 4.4.1.3. הספק ידווח לעירייה במידה והיה אירוע אבטחת מידע ו/או אירוע הגנת פרטיות ממערכותיו באופן מידי, אף אם למשנת הספק לא נגרם נזק ו/או חשיפה כתוצאה מהאירוע הנ"ל.
- 4.4.1.4. מובהר כי, על המערכת וארכיטקטורת הפתרון שנבחרה לקבל אישור מהעירייה על עמידה בכל תנאי אבטחת המידע טרם עלייה לאוויר.

4.4.2. עמידה בחוקי מדינה ורגולציה מחייבת

על נותן שירותי תוכנה/שירות, נשוא מכרז זה, להחזיק בכל עת תעודות בתוקף לעמידה בתקני ISO בתחום תקני אבטחת מידע בשירותי ענן: ISO-27018 ו-ISO-27017. ותקן Pci Dss במידה ונשמרים נתונים של כרטיסי אשראי. בנוסף, המערכת/שירות תעמוד בכל החוקים, התקנות והנוהל העירוני הנוגעים להגנה על הפרטיות במאגרי המידע. ספק השירותים/מערכת ימלא במלואן את ההוראות והחוקים במדינת ישראל ועל פי כל דין לרבות:

- חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו
- שמירה על מאגרי מידע רשומים במשרד המשפטים
- נוהל מאגרי מידע של עיריית רמת השרון



4.4.3. שמירת מידע

4.4.3.1. באחריות הספק להבטיח שמירה על שלמות המידע, מניעת נזקים, חוסרים, מניפולציות וחדירה בלתי מורשית.

4.4.3.2. באחריות הספק לקבוע נהלים לגיבוי ולשחזור הנתונים ולהציגן לעירייה, לרבות:

- א. תכולת ומועדי הגיבוי.
- ב. צורת הגיבוי, לרבות פורמט והצפנה במידה ורלוונטי.
- ג. אורך הזמן בו הנתונים נשמרים.
- ד. תהליך ביצוע שחזור המידע ומשך הזמן לביצוע שלם.
- ה. חלוקה ברורה של סמכויות ואחריות בתחום ביצוע הגיבויים.
- ו. תכנית לניטור ובדיקות שוטפות של תהליך הגיבוי.

4.4.3.3. המערכת המוצעת תכלול יכולת הצפנת מידע ונתונים.

א. לכל הפחות באמצעות פרוטוקול SSL (HTTPS) מבוסס תעודה דיגיטלית.

4.4.3.4. חלה חובה על הספק להגן על התקשורת של המערכות/שירותים הניתנים לעירייה.

- א. לכל הפחות על ידי WAF או CASB.
- ב. וכולל עצירת ניסיונות תקיפה על המערכת (DDoS) (לדוגמה).

4.4.3.5. הספק אחראי בבלעדיות על מידור והפרדה מוחלטת בין המידע של העירייה למידע של לקוחות אחרים של הספק.

- א. יש ליישם בקורות הגנה המוודאות הפרדה בין יישומים ומידע של הלקוח ללקוחות אחרים בסביבה של "ריבוי דיירים" (Multi-Tenants).
- ב. הגישה לבסיס הנתונים תוגבל תקשורתית ברמת ה-Firewall.

4.4.3.6. לא תתאפשר גישה ישירה של משתמשים אל בסיס הנתונים.

4.4.3.7. במערכות ובתשתית, תבוצע הפרדה מוחלטת בין הסביבות והשרתים המיועדים לפיתוח, בדיקות וייצור, ע"מ להקטין את הסיכון להתרחשות שינוי לא מבוקר בסביבה התפעולית, או גישה לא מורשית של משתמשים לממשקי ניהול למידע אישי. סביבות פיתוח ובדיקות, לא יכילו מידע אישי, או נתוני אמת, אלא אם רמת הגנת הסייבר המיושמת בסביבות אלו, תואמת לרמת ההגנה המיושמת בסביבת הייצור.



4.4.4. בדיקת חדירות וביקורת

4.4.4.1. הספק הזוכה יפעל לביצוע בדיקת חדירות ע"י גורמים חיצוניים המומחים לתחום (על חשבונם). הסקר יבוצע אחת לשנה, ותוצאותיו ימסרו לעירייה, במקביל לתכנית עבודה להתמודדות עם ממצאי הסקר.

4.4.4.2. במקביל, העירייה רשאית בכל רגע ולפי שיקולה הבלעדי, לערוך בדיקת חדירות משל עצמה, גם ללא ידעת הספק, על חלק או כל המערכות/שירותים המתקבלים מהספק.

4.4.4.3. בכל עת, רשאית העירייה לדרוש:

- א. דו"ח על ליקוי אבטחה ו/או ליקויים בתחום הגנת הפרטיות, במידה וקיים חשד בעירייה על קיומם.
- ב. להורות לחברה להפסיק העסקתו של עובד זה או אחר, מטעמים הנוגעים לביטחון מערכות המחשב ומאגרי המידע, לרבות המידע שבתוכם המשמשים את העירייה.
- ג. לדרוש תיקון ליקויים, אשר יתגלו בסקרי סיכונים, ביקורות מתוכננות, ביקורות פתע, גילוי אקראי או יזום של ליקויי אבטחה, אשר יש להם השלכה על אבטחת מערכות העירייה והחברה תהיה חייבת לתקן ליקויים אלו תוך פרק זמן סביר (לעניין זה - הזמן המוערך ע"י גופים מקצועיים לתיקון הליקוי). במקרה של ליקויים קריטיים, תידרש החברה לתקן ליקויים אלו במידי.

4.4.5. התראה, בקרה ותיעוד (log, audit and alert)

4.4.5.1. המערכות/שירותים ישלבו פתרונות לתעד פעילות קריטיות, פעילות אשר נראית חריגה, ופעילות או ניסיונות לביצוע פעולות אשר נוגדת ישירות policies כפי שהוגדרו במערכת.

4.4.5.2. על המערכת להיות בעלת כלים ויכולות דיווח לבעלי התפקידים המתאימים כדי שיוכלו לטפל בהתרעות.



4.5. עדכון ופיתוח גרסאות

- 4.5.1. באחריות הספק להודיע ולאשר מראש ובכתב על כל עדכון גרסה או חלק ממנה. במסגרת הדיווח יציין ויפרט הספק את השינויים וההתאמות שבוצעו בגרסה.
- 4.5.2. עבור כל שינוי, יפרסם הספק מסמכי הנחיות מעודכנים והדרכות לכלל משתמשי המערכת.
- 4.5.3. באחריות הספק לדאוג שבעת שדרוג הגרסאות לא ייפגעו תהליכי העבודה השוטפים ובמקרה של דרישה יבצע rollback לגרסה הקודמת.
- 4.5.4. העירייה תהא רשאית לקבל כל גרסה חדשה או כל רכיב (לרבות: מודול, דוח, מסך וכיו"ב) אשר יפותחו עבור גרסאות עתידיות של המערכת.

4.6. גיבוי והתאוששות

- דרכי הגיבוי של המערכת החדשה נגזרים מארכיטקטורת המערכות המוצעת ומדרישות התאוששות מתקלות כמפורט בפרק זה ובנספח רמת השירות.

4.7. התחברות מרחוק

- המערכת תאפשר התחברות מרחוק לכל משתמש מורשה (בעל הרשאה להתחברות מרחוק). ההתחברות תהיה מאובטחת ומותאמת לדרישות אבטחת המידע של העירייה ומשרדי הממשלה ועל פי כל דין.

4.8. ממשק אדם מכונה – תמיכה בעברית

- הממשק התפעולי של המערכת, לרבות ממשק המסכים האדמיניסטרטיביים, יתמוך בצורה מלאה בשפה העברית ויעמוד בדרישות המפורטות במפרט טכני זה.



5. מיפוי נספחי ההזמנה וההסכם

5.1. פרק ב' –מפרט טכני

נספח 1	נספח 1 - מפרט טכני ייעודי לכל אשכול נספח 1.1 - מפרט טכני – אשכול מערכות ליבה נספח 1.2 - מפרט טכני – אשכול מערכת חינוך נספח 1.3 - מפרט טכני – אשכול משאבי אנוש ושכר
נספח 2	נספחי מענה המציע נספח 2א' - מענה המציע למפרט הטכני אשכול מערכות ליבה נספח 2ב' - מענה המציע למפרט הטכני אשכול חינוך נספח 2ג' - מענה המציע למפרט הטכני
נספח 3	נספחי הצעת המחיר נספח 3 – הצעת המחיר נספח 3.1 -הצעת מחיר לאשכול ליבה נספח 3.2 -הצעת מחיר לאשכול חינוך נספח 3.3 – הצעת מחיר לאשכול משאבי אנוש ושכר



מכרז פומבי

מספר 528/19

**אספקה והתאמה, תפעול, פיתוח ותחזוקה
מערכות מידע מוניציפאליות
עבור עיריית רמת השרון**

הנספחים

פרק ב' – מפרט טכני



נספח 1.1 למפרט הטכני – אשכול מערכות ליבה

1. כללי

1.1. כללי

מערכות הליבה, לעניין אשכול זה, הינן מערכות הגבייה, ארנונה הנהלת חשבונות, תקציב, לוגיסטיקה ורכש, פורטל הספקים, פיקוח עירוני, שירותים מקוונים במערכת, רישוי עסקים ושילוט (להלן "מערכות הליבה").

בתרשים להלן מתוארים המערכות, המודולים והשירותים המהווים את תכולת אשכול זה:

מערכות/מודולים

מערכת גביה	מערכת ארנונה	מערכת הנה"ח ותקציב	מערכת רישוי עסקים ושילוט
מערכות פיקוח וחניה	מערכות לוגיסטיקה ורכש	מערכת שירותים מקוונים	אינדקס חשבונות/כרטיסי אב

שירותים ומוצרים נלווים

מוקד תשלומים	שירותים מקוונים במערכות	הפקת תו חניה	פורטל ספקים
שירותי קופה	הפקת שוברי תשלום ארנונה	הפקת הודעות לתושב	

אינטגרציה וממשקים למערכות לוין (בהתאם למפורט בסעיף 5 בנספח טכני זה)





היחידות העסקיות אשר צפויות להשתמש במערכות ליבה אלו הינן :

מנהל הכספים - מנהל הכספים בעיריית רמת השרון היא יחידת מטה המטפלת במערך הכספים של העירייה בכפוף לתקציב המאושר על ידי העירייה ומשרד הפנים ועל פי חוקי העזר העירוניים. תפקידו של מנהל הכספים הוא לדאוג להבטחת ההכנסות בדרך של תקצוב, שומה וגבייה, שליטה בהוצאות באמצעות הנהלת חשבונות, חשבות ותקצוב, תשלום המשכורות באמצעות מחלק השכר. **לוגיסטיקה ורכש** - יחידה עסקית העוסקת בלוגיסטיקה ורכש ובכלל זה : פעילות רכש, ניהול ספקים, חוזים ומכרזים ובפעילות ניהול מלאי ומחסנים. **רישוי עסקים** - יחידה עסקית העוסקת בניהול עסקים טעוני רישוי ובתהליכי רישוי עסקים, אכיפה ושילוט. **פיקוח וחניה** - יחידה עסקית העוסקת בניהול תהליכי פיקוח חניה ופיקוח כללי (עירוני).

1.2. מצב קיים

מערכות הליבה הנוכחיות הינם מערכות ליבה **מבית החברה לאוטומציה החדשה**.

1.3. מנהל מערכת (Super User)

העירייה תגדיר מטעמה מספר מומחי יישום (Super Users) , עבור כל יחידה עסקית באשכול זה, אשר ילוו את פרויקטי הקמת המערכת ביחידות העסקיות ויהוו מנהלי המערכת לתקופת ההסכם.



2. דרישות ממערכות ליבה

סעיף זה מציג את הפונקציונליות הנדרשת ממערכות הליבה בעיריית רמת השרון ואת תהליכי העבודה המרכזיים שבהם הן יתמכו.

2.1. כללי

2.1.1. מערכות הליבה באשכול זה (להלן "המערכות") יאפשרו תפעול וניהול כל פעילויות הליבה (גבייה, ארנונה הנהלת חשבונות, תקציב, לוגיסטיקה, פורטל הספקים, פיקוח עירוני, מערכת שירותים מקוונים, רישוי עסקים ושילוט) באינטגרציה מלאה, אוטומטית ומובנית.

סעיף	מודול / מערכת
סעיף 2.2 למסמך זה	מערכת הגבייה
סעיף 2.3 למסמך זה	מערכת ארנונה
סעיף 2.4 למסמך זה	מערכות הנהלת חשבונות ותקציב
סעיף 2.5 למסמך זה	מערכת לוגיסטיקה ורכש
סעיף 2.6 למסמך זה	מערכות פיקוח עירוני וחנייה
סעיף 2.7 למסמך זה	מערכת רישוי עסקים ושילוט
סעיף 2.8 למסמך זה	שירותים מקוונים
סעיף 2.9 למסמך זה	שירותים

2.1.2. המערכות יכללו את כל החוקים, חוקי עזר, תקנים, הנחיות, חוזרים וקולות קוראים (והממשקים ליישומים חיצוניים) המחייבים אשר מוכתבים ע"י מדינת ישראל משרדי הממשלה ורשויות מוסמכות עפ"י דין במועד החתימה על החוזה ויוכתבו במהלך כל תקופת ההתקשרות.

מובהר כי, המערכות המוצעת תכלול כל שינוי, תוספת, עדכון ודרישה אשר יוגדרו ויוכתבו ע"י הדין במדינת ישראל במהלך תקופת ההתקשרות בין העירייה לספק. כלל ההתאמות, שינויים והעדכונים המחייבים על פי חוקי המדינה ועל פי כל דין במערכות הליבה, יבוצעו על חשבונו של הספק תוך פרק זמן סביר, במהלך כל תקופת ההתקשרות.

2.1.3. הפתרון המוצע לאשכול זה יכלול גם פורטל ספקים מקוון המאפשר דיווח לספק על כל פעילות במערכת בעינינו לרבות, הזמנות, חשבוניות, חוזים ערבויות, הצעות מחיר, פרטי ספק ומצב חשבון.



2.2. מערכת גבייה

מערכת הגבייה מנהלת גביית חיובים, תשלומים וחובות עבור העירייה מכלל החייבים לעיריית רמת השרון – תושבים, אזרחים מחוץ לרמת השרון כגון בעלי עסקים ובעלי עניין אחרים בתחומה המוניציפאלי של העירייה.

המערכת המוצעת הינה מערכת גבייה אחודה אשר תרכז את כל החיובים הנוצרים במערכות העירייה (מערכות אשר יוצרות חיובים) ואת כל הזיכויים ממגוון מקורות הגבייה ומנהלת התחשבות פרטנית מול כל חיוב. כמו כן, תנהל המערכת התחשבות כללית עם מערכת הנהלת החשבונות המרכזית של העירייה וכן בסיס נתונים לגורמי חוץ לעדכון תקבולים.

יעדי המערכת:

- א. ריכוז וניהול חיובים ממערכות יוצרות חיוב.
- ב. קליטת תשלומים בגין החיובים.
- ג. ניהול חובות נישומים.
- ד. ניהול פעולות אכיפה כנגד חייבים שאינם משלמים.
- ה. יכולת הפקת דוחות חייבים לייצוא למערכות אכיפה חיצוניות.

משתמשי המערכת:

עובדי מנהל הגזברות, מחלקת הגבייה ואכיפת הגבייה (בין 15-20 משתמשים).

2.2.1. קליטה וניהול חיובים

המערכת תנהל את כלל תהליכי הקליטה וניהול חיובים ובכלל זה הדרישות להלן:

- 2.2.1.1. ניהול פרטי בעלי החיוב כולל: פרטי זיהוי, איתור, משלוח, זכאות להנחות ופטורים, מען ונתונים אחרים, ככל ויוגדרו ע"י העירייה בשלב האפיון המפורט (כולל היסטוריית עבר לנתונים שהשתנו - מתי ועל ידי מי).
- 2.2.1.2. קליטה וניהול חיובים, מהמערכות יוצרות החיוב.
- 2.2.1.3. המערכת תאפשר לעדכן ידנית ע"י משתמש מורשה פרמטרים המשתתפים בחישוב התשלומים השונים (סוג ריבית, תקופות תשלום וכיו"ב).
- 2.2.1.4. ניהול הכללים עבור כל סוג חיוב, כגון: חוקי חישוב הפרשי הצמדה וריבית, מספר ימי תשלום עבור החיוב, כפל קנס וכל כלל שיידרש ע"י העירייה בשלבי האפיון המפורט.
- 2.2.1.5. הפקה ומשלוח של שוברי תשלום (לרבות חיוב תקופתי בארנונה) בהדפסה ו/או באמצעות שיגור דוא"ל, במקרים בהם אין הדבר מבוצע במערכת יוצרת החיוב (יכולת הפקת שחזור שובר בעל מייגנוט (שובר שנשלח).
- 2.2.1.6. תמיכה בחלוקת חוב אחד למספר חייבים על פי יחס שיקבע אד הוק, פר חיוב וע"י גורם מורשה בעירייה (והחזרתו למקומם באותו ערך אם ובוטל הצורך).



2.2.1.7. תמיכה בגביה מגופים ממשלתיים וחברות חיצוניות (הקצבות משרדי ממשלה,

חח"י, בזק וכיו"ב), ובכלל זה ;

א. הפקת כתב העברה למשרד הממשלתי, או שובר לתשלום לחברות החיצוניות,

כולל אסמכתא ייחודית.

ב. התראות אוטומטיות על אי קבלת תשלום במועד שנקבע לכך.

2.2.2. אכיפת גביה

המערכת תנהל את כלל תהליכי אכיפת הגביה, כפי שיוגדרו ע"י העירייה בשלב האפיון המפורט ובכלל זה הדרישות להלן :

2.2.2.1. תהליכי אכיפת הגביה יבוצעו ע"י גורמים מורשים בעירייה ומחוצה לה.

2.2.2.2. המערכת תתמוך בתהליך הפיכת חיוב לחוב, כפי שיוגדר ע"י העירייה בשלב האפיון ע"י הספק הזוכה .

2.2.2.3. ניהול קובץ חייבים – קובץ רשומות בעלי החוב. הקובץ יהיה ניתן לייצוא באופן יזום ע"י גורם מורשה ובאופן תדיר בהתאם לצרכי העירייה. מובהר כי, קובץ החייבים יעודכן בזמן אמת בכל עדכון רלוונטי.

2.2.2.4. המערכת תציג, על פי דרישה, פירוט של אופן חישוב תשלומי חובות (סכומי המקור, ריביות והצמדה שחושבו בהתאם לכללי החישוב של כל סוג תשלום וכיו"ב).

2.2.2.5. המערכת תאפשר ריכוז יתרות חוב לחייב, באופן ייזום, כולל היסטוריה משנים קודמות.

2.2.2.6. הפקת התראות ממוגנטות לבעלי חוב. כמות ההתראות, תדירותן ואופן הפקתן ושליחתן ייקבעו בשלב האפיון המפורט ע"י כל אחת מהיחידות העסקיות (מובהר כי, ייתכנו הבדלים בהפקת ההתראות בין היחידות העסקיות השונות)

2.2.2.7. תמיכה באכיפת גביה באמצעות קבלן / קבלנים גביה חיצוני / חיצוניים, לרבות הקמת ממשק למערכת / מערכות קבלני גביה.

2.2.2.8. במקרים בהם מחלקת אכיפת גביה לא מצליחים לגבות את החוב, עובר ההליך לטיפול משפטי. על המערכת לתמוך בתהליכי העבודה בעת הטיפול המשפטי בחוב.

א. המערכת תאפשר קביעת קריטריונים מובנים לסיום השלב הראשוני בהליך

הגביה באמצעות העירייה וקבלניה - ומעבר לטיפול משפטי בחייבים.

ב. החצנת כל המידע והנתונים הרלוונטיים לחייב ולחוב (אשר הגיע לשלב המשפטי) ובכלל זה היכולת להדפיס / לשלוח כקובץ חיצוני לגורמים רלוונטיים.

ג. ניהול תביעות ומעקב אחר התקדמות התביעות, כולל עדכון סטטוס תיקים בכל שלב טיפול משפטי, באופן יחידני ובאופן מרוכז.



- ד. המערכת תאפשר התאמת חובות בהתאם להחלטות בית משפט (ובעיקר במקרים של מחיקת חוב והסדרי תשלומים). כמו כן, תאפשר המערכת לעדכן את ריבית הפיגורים (היות וריבית הוצל"פ שונה מריבית רשויות מקומיות).
- ה. אפשרות להוספת אגרות הוצאות גבייה, מעבר לקנסות בימ"ש, לכלל סוגי החובות כגון: חנייה, ברירות קנס, אגרות שילוט ועוד.
- 2.2.2.9. תמיכה בתהליכי עיקולי חשבוניות בנקים ועיקולי צד ג' למיניהם, בהתאם לתהליכי העבודה בעירייה.
- 2.2.2.10. הפסקת הליכי אכיפת חוב בין אם כתוצאה מהסדר או סגירה מסיבות אחרות ועדכון סיום הטיפול בחייב ע"י גורמים מורשים בעירייה.
- 2.2.2.11. יכולת הפקת ספחים ממוגנטים לתשלום בכל אמצעי התשלום כולל ההוצאות לעדכון בזמן אמת (on line) עם הצגת אמצעי התשלום ומועדו.
- 2.2.2.12. הזנת פרטי המשלם – פרטי המשלם יהיו שדות חובה מובנים, אשר יקבלו אך ורק את כמות / סוגי התווים הרלוונטיים לכל שדה ושדה בהתאם ללוגיקה שתוגדר ע"י המזמינה בשלבי האפיון המפורט. (לדוגמא, לא ניתן יהיה להזין אותיות לשדה תעודת זהות)
- 2.2.2.13. חסימת תקבול/ תשלום לאחר המועד. לדוגמא, במערכת החנייה והודעה על כך לתושב בשוב.
- 2.2.3. קליטת נתוני תשלום
- 2.2.3.1. קליטת נתוני תשלום כולל פרטי המשלם, סכום התשלום, שיטת התשלום (אינטרנט, טלפון, הו"ק בנקים, תשלומים בבנק, אשראי, תשלומים בקופה, גביה באמצעות משכורת), אמצעי התשלום (אשראי, מזומן, המחאה, חיוב חשבון), מהות התשלום והאסמכתא של התשלום.
- 2.2.3.2. הצלבה בין פרטי התשלום על בסיס הפרמטרים של:
- א. מספר האסמכתא.
- ב. הסכום לתשלום - ההצלבה בסכום תתחשב בזכאויות להנחות/פטורים של המשלם על פי הכרטיס אותו מנהלת המערכת לכל משלם.
- ג. תאריך אחרון לתשלום (נדרש להגדיר פרמטרים של מינימום ומקסימום של "ימי חסד" בהם יחשב התשלום כאילו שולם במועד).
- 2.2.3.3. ביצוע הפעולה הנדרשת בהתאם לתוצאות ההצלבה:
- א. עדכון ביצוע תשלום, כולל מקום ומועד ביצוע התשלום, פרטי התשלום ואמצעי.
- ב. סגירת החוב במקרה של התאמה מלאה.
- ג. יצירת חיוב בגין הצמדה ו/או ריבית ו/או כפל קנס, בהתאם לכללים הרלוונטיים לכל סוג חיוב, במקרים של אי הצלבה בתאריכי תשלום (תשלום מאוחר מהמותר) ו/או בסכומים (תשלום בחסר).



ד. במקרה של אי התאמה בהצלבה, העברת מסר אלקטרוני למערכת יוצרת החיוב ובו הודעה ליוצר החיוב.

- 2.2.3.4. אפשרות ליצירת זיכוי במקרה של תשלום חוב ביתר (זיכוי החשבון הבא)
- 2.2.3.5. אפשרות לפיצול תשלום מרוכז עבור מספר שוברי תשלום לפי השוברים השונים.
- 2.2.3.6. מעקב אחרי המחאות חוזרות - אפשרות לקליטת תשלום בגין המחאה שחזרה, בהתאם להמחאה המקורית. דהיינו, ללא הצורך לרשום את כל סכומי ההמחאה מחדש אלא להפיק מס' מסלקה חדש.
- 2.2.3.7. תמיכה במגוון הסדרי תשלום:
 - א. בכל אמצעי תשלום במזומן
 - ב. תשלום באמצעות הוראות קבע בבנק.
 - ג. תשלום באמצעות הוראות קבע בכרטיס אשראי.
 - ד. גביה באמצעות משכורת (לעובדי העירייה).
 - ה. הפקדת המחאות מעותדות.
 - ו. מתן שוברים לתשלום בפריסה עתידית.
 - ז. תשלום שוברים בסניף בנק / בנק הדואר
- 2.2.3.8. בניית פקודות זיכוי לסעיפים התקציביים לפי סוגי החיובים שנגבו.

2.2.4. קופה

- 2.2.4.1. קליטת תשלומי תושבים בעמדות השירות הקיימות והעתידיות של העירייה.
- 2.2.4.2. הפקת קבלות בגין תשלומי תושבים.
- 2.2.4.3. הפקת דו"ח קופה יומי וחודשי.
- 2.2.4.4. המערכת תאפשר פתיחת קופות נוספות שלא הוגדרו במהלך האפיון, ללא תוספת תשלום.

2.2.5. מחיקת חובות

- 2.2.5.1. איתור חובות מועמדים לביטול באופן ממוכן לפי פרמטרים שיאופיינו מול הספק הזוכה בכפוף לנוהל מחיקת חובות ועפ"י הנחיות משרד הפנים. (פעולה זו יכול שתבצע ידנית ע"י עובד מחלקת הגביה לפי שיקולים פנימיים).
- 2.2.5.2. בחינת חובות ומתן המלצה.
- 2.2.5.3. המערכת תתמוך בתהליך ממוכן של סבבי אישורים (ככל שיידרש) במקרה של המלצה לביטול חוב.
- 2.2.5.4. מחיקת חוב תבצע ע"י עדכון סטאטוס או סימון החוב כמחוק (ולא מחיקה בפועל) לצרכי היסטוריה ולאפשרות אחזור במידה וניתן יהיה לגבות את החוב בשלב מאוחר יותר.
- 2.2.5.5. לגבי חוב שלא אושר למחיקה, ניתן יהיה לבודד את תקופת תהליך בדיקת ביטול החוב ולא להביאה בחשבון בחישוב ריבית פיגורים.



2.2.6. התאמות כרטיסי אשראי

המערכת תאפשר ביצוע התאמות כרטיסי אשראי לסנכרון התקבולים ממערכות הגביה ונקודות הגביה ה"פריפריאליות" (יד לבנים, אירועים וכיו"ב) עם נתוני חברות כרטיסי האשראי. כמו כן, תציג המערכת את הפערים וזיהוי חריגים.

2.2.7. דוחות ושאלות במערכת הגביה

- 2.2.7.1. המערכת תאפשר הפקת דוחות וסטטיסטיקות ברמה המנהלית והתפעולית.
- 2.2.7.2. דוחות ושאלות בחיתוך של הפעילות הכספית, לפי מערכת חיוב ולפי סוג פעילות (חיוב תשלום, הנחה וכד').
- 2.2.7.3. דוחות, שאלות וחתכים בנושא גביה ותשלומים ברמה השוואתית בתוך שנת כספים וגם בין שנים.
- 2.2.7.4. דוחות ושאלות בנושא: איתור חייבים, עדכון סוגי אכיפה, מעקב שלבי אכיפה, אחזור מידע אכיפתי פרטני, סטטיסטיקות שונות בקשר עם פעולות האכיפה.
- 2.2.7.5. דוחות מאזן תשלומים ממוקדי התשלום (קופות, בנקים, בנק הדואר).
- 2.2.7.6. דוחות סגירת יום אשר יאופיינו מול הספק הזוכה.
- 2.2.7.7. דוח גיל חובות בחתכים שונים, כגון: חייבים, סוגי חיוב, מועדים. יודגש כי חישוב ערכו הנוכחי של החוב יביא בחשבון את תקופת החוב, כללי ריבית והצמדה שהיו נהוגים במהלך תקופת החוב (יתכנו כללים שונים לתת תקופות), זכאויות של החייב בתקופת החוב.
- 2.2.7.8. דוח הכנסות תקופתי
 - א. תקופתי
 - ב. במזומן לפי מקומות גביה
 - ג. לפי סוגי שירות ומקומות גביה
 - ד. במזומן לפי הסדרי תשלום וסוגי נכס.
 - ה. במזומן לפי סוגי שירות ובכל חתך רצוי למשתמש.
- 2.2.7.9. תחזית פירעון המחאות דחיות.
- 2.2.7.10. דוח הנחות לפי סוגי נכס וסוג הנחה.
- 2.2.7.11. דוח הנחות משרד הפנים.
- 2.2.7.12. דוח קופה.
- 2.2.7.13. פילוח הכנסות תקופתי (שנתי/חודשי/יומי) לפי אמצעי תשלום.
- 2.2.7.14. תיקון חיוב לטווח תאריכים.
- 2.2.7.15. דוח תקבולים.
- 2.2.7.16. יתרות עם פרמטרים.
- 2.2.7.17. דוח תנועות לנכס.
- 2.2.7.18. סיכום תשלומים למשלם.



- 2.2.7.19. פקודה חודשית להנה"ח.
- 2.2.7.20. דוח מנות בנקים תקופתיים.
- 2.2.7.21. דוח איתור שגיאות.

2.3. מערכת ארנונה

2.3.1. כללי

מערכת הארנונה היא המערכת המשמשת את העירייה לחישוב חיובי הארנונה לנכסים בהתאם למאפייני הנכס לרבות; סוגי שטחים בנכס, שטח הנכס לפי סוגים, אזור מס, ייעודי הנכס ועוד. כמו גם, בהתאם לזכויות בעלי הנכס להנחות ולפטורים הניתנים למחזיק בנכס.

2.3.1.1. יעדי המערכת

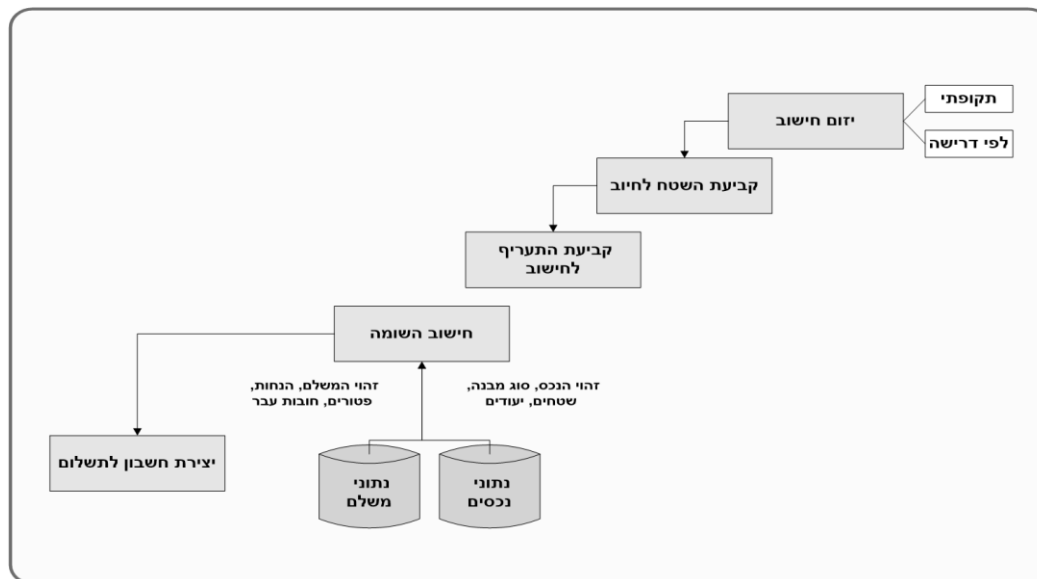
- ניהול הנתונים הרלוונטיים של הנכסים החייבים בארנונה.
- חישוב שומות ארנונה.
- ניהול הנתונים המשמשים לחישובי השומה

2.3.1.2. משתמשים

עובדי מחלקת הארנונה והאכיפה. כ 15 משתמשים.

2.3.2. חישובי שומת ארנונה

התרשים הבא מציג באופן סכמתי את תהליך החישוב של שומת ארנונה כפי שמתקיים, נכון להיום בעיריית רמת השרון.
על המציע ללמוד את התהליך לפרטים (בשלב האפיון המפורט) וליישמו במערכת מקצה לקצה, בהתאם לאפיון.





- 2.3.2.1. המערכת תחשב את שומת הארנונה לנכסים בגבולות שטח השיפוט של רמת השרון בהתאם לפרמטרים המפורטים להלן
- 2.3.2.2. המערכת תנהל את כלל הפרמטרים הנדרשים לזיהוי הנכס לרבות:
- א. זיהוי הנכס
 - ב. שטח הנכס
 - ג. שימושים/יעוד – המערכת תתמוך במספר יעודים לנכס אחד, תוך זיהוי השטחים המשמשים לכל יעוד באופן ברור, לרבות אפשרות יצירת שובר תשלום אחד לנכס בעל מספר יעודים הכולל פירוט החיוב לפי סוגי היעוד.
- 2.3.2.3. המערכת תנהל את תעריף הארנונה ובכלל זה:
- א. תעריף ליח' שטח (מ"ר).
 - ב. תעריף מדורג לפי גודל שטח.
- 2.3.2.4. המערכת תנהל את נתוני הבעלים של הנכס (כולל תמיכה בריבוי בעלים), נתוני הגורם העושה שימוש בנכס ואת נתוני הגורם המשלם, ובכלל זה:
- א. זיהוי הגורם (הבעלים, משתמש, משלם).
 - ב. פרטים מלאים להתקשרות, לרבות דוא"ל וכתובת משלוח דבר דואר.
 - ג. נתוני זכאות להנחות ופטורים.
- 2.3.2.5. המערכת תאפשר ניהול משלמים בעלי מספר נכסים שונים.
- 2.3.2.6. המערכת תתמוך בחישוב שומה שנתית, דו-חודשית וכל תקופה אחרת שתיקבע העירייה. עבור חישוב שומה שנתית - המערכת תכלול הנחת תשלום מראש בכפוף לדרישות העירייה.
- 2.3.2.7. במקרים של החלפת בעלות על הנכס תאפשר המערכת:
- א. חישוב שומה שנתית (לחלק השנה היחסי) מיום העברת הבעלות עד לסיום השנה.
 - ב. חישוב חוב עד ליום העברת הבעלות (סגירת חשבון).
- 2.3.2.8. עם יצירת החיוב בגין הארנונה, המערכת תעביר את פרטי החיוב בממשק למערכת הגביה.
- 2.3.2.9. המערכת תאפשר הפקת שוברי התשלום בשני אופנים:
- א. באופן מרוכז – המערכת תיצור קובץ להעברה לגורם חיצוני לשם הפקה והפצה.
 - ב. באופן מקומי - המערכת תאפשר הדפסה מקומית של שובר התשלום ו/ או שיגורו בדוא"ל.

2.3.3. ניהול נתוני נכסים לצורך חישובי שומת ארנונה

- 2.3.3.1. כל נכס יהיה מזוהה באמצעות מזהה ייחודי שתגדיר העירייה.
- 2.3.3.2. המערכת תאפשר ניהול נכסים בעלי סיווגים שונים.
- 2.3.3.3. רשומת הנכס תכלול בין היתר את הנתונים הבאים:



- א. כתובת.
- ב. סוג הנכס
- ג. שטח כולל של הנכס (שטחים פרטיים / שטחים משותפים)
- ד. יעוד הנכס (מגורים/עסקים) או אחר. מובהר כי המערכת תתמוך בריבוי יעודים לנכס. כמו כן, לשטחים ביעוד עסקי יהיה קישור למאגר נתוני רישוי עסקים.
- ה. סוגי שטחים (רגיל, מרפסות)
- 2.3.3.4. המערכת תכלול תהליכים מובנים לניהול הנכסים במערכת ובכלל זה:
- א. תהליכי הקמת נכסים חדשים במערכת
- ב. עדכון פרטי נכס
- ג. סגירת נכסים (הריסה) לרבות שמירת רשומות הנכסים הסגורים במאגר היסטורי.
- 2.3.4. ניהול נתוני תושב לחישוב שומת ארנונה
- 2.3.4.1. מערכת הארנונה תאפשר גישה ישירה למערכת האוכלוסין לשם צפייה/עדכון בנתוני תושב בתהליכי העבודה השונים (נתוני התושבים ינוהלו במערכת האוכלוסין).
- 2.3.4.2. המערכת תנהל גם את נתוני גורמים משלמים שאינם תושבי העיר (חברה, עמותה או כל גורם אחר המשלם את חשבון הארנונה על נכס).
- 2.3.4.3. נוסף על האמור לעיל, המערכת תתמוך בתשלום מסי ארנונה ע"י גורם צד ג' עבור חייב, ולפיכך תנהל את מלוא הנתונים הנדרשים גם עבור גורמים אלו.
- 2.3.5. חישוב חובות ארנונה
- 2.3.5.1. המערכת תחשב חובות לרבות ריבית פיגורים והצמדה ותציג אותם לתשלום בחשבון הבא של המשלם. המערכת תאפשר הפקת חשבון ייעודי לתשלום חובות.
- 2.3.5.2. חישוב חובות עבר לא יהיה מוגבל בזמן (לאחור) כל עוד קיימים הנתונים. החישוב יבוצע רטרואקטיבית בהתאם לתנאים, לתעריפים, לריביות, להנחות ולפטורים הרלוונטיים במועד יצירת החוב. אם וחלו שינויים בפרמטרים לאורך תקופת החוב, על החישוב להתחשב בשינויים אלה.
- 2.3.6. העברת בעלות על נכס
- המערכת תנהל את תהליך העברת הבעלות על נכס כתהליך מובנה שיכלול את השלבים הבאים:
- 2.3.6.1. סגירת הבעלות של המשלם הנוכחי:
- א. עדכון (ביטול) נתוני בעלות בנתוני המשלם.



- ב. סיום אוטומטי של פטורים והנחות נכון לתאריך העברת הבעלות.
 - ג. אי גרירת הכתובת למשלם החדש והזרמת כתובת חדשה לעוזב
 - ד. הפקת חשבון סופי ו/או אישור על העדר חובות בארנונה.
- 2.3.6.2. פתיחת בעלות למשלם החדש :
- א. עדכון (פתיחה) נתוני בעלות בנתוני המשלם.
 - ב. עדכון מאפייני חיוב של המשלם החדש.
 - ג. עדכון כתובת חדשה גם אם זהה לקודם (כתובת הנכס).
 - ד. עדכון נתוני נכס באם בוצע המדידה עדכנית.

2.3.7. הנחות ופטורים

- 2.3.7.1. המערכת תאפשר ניהול הנחות ופטורים וחישוב הנחה למשלם המחזיק בנכס (הנחה מסכום החיוב), או חישוב הנחה מהתעריף (תעריף מופחת).
- 2.3.7.2. המערכת תאפשר יצירה/ביטול של הנחות באופן פרטני או באופן קבוצתי (לקבוצת משלמים בעלי מאפיינים זהים).

2.3.8. בקורות וסימולציה

- 2.3.8.1. המערכת תאפשר זיהוי מדויק במנות הבנקים עבור איזה חודש שולם חשבון הארנונה (בפרט במעבר בין חודשים).
- 2.3.8.2. המערכת תשמור ותנהל את נתוני תעריפי הארנונה לרבות היסטוריה על בסיס תאריכי תוקף התעריפים.
- 2.3.8.3. המערכת תכלול פונקציונאליות של ביצוע סימולציה על חשבון ארנונה/חוב ארנונה, עבור חשבון בודד או ריבוי חשבונות.
- 2.3.8.4. המערכת תאפשר הפקת שובר לתשלום במגוון פורמטים, לרבות הדפסה במדפסת מקומית, הדפסה לקובץ להפקה ומשלוח מרוכזים, חשבון לתשלום באתר האינטרנט וכיו"ב.
- 2.3.8.5. המערכת תאפשר ביצוע תיקונים לחיובים וחשבונות. כל ביצוע תיקון כנ"ל יחייב תיעוד סיבת התיקון. בגין תיקון (חיוב/זיכוי) תשלח המערכת למשלם חשבון הפרשים מתוקן.
- 2.3.8.6. המערכת תחייב מבצע שינוי לציין את מהות השינוי – שדה טקסט פתוח (חובה) המחייב את המשתמש לפרט מדוע יצר את השינוי.
- 2.3.8.7. המערכת תשמור בקובץ היסטוריה את כל השינויים שבוצעו בנתוני הנכס ובעליו, לרבות זיהוי הגורם שביצע את השינוי, מועד ביצוע השינוי ומהות יצירת השינוי
- 2.3.8.8. עדכון המועד בו חייבו הוצאות הגבייה המתייחסות לחוב עד מועד מסוים (בו הוקלדו ההוצאות).



2.3.9. דוחות ושאלתות

- 2.3.9.1. המערכת תאפשר הפקת דוחות וסטטיסטיקות ברמה המנהלית והתפעולית.
- 2.3.9.2. דוחות ושאלתות בחיתוך של הפעילות הכספית, לפי מערכת חיוב ולפי סוג פעילות (חיוב תשלום, הנחה וכד'').
- 2.3.9.3. דוחות, שאלתות וחתכים בנושא גביה ותשלומים ברמה השוואתית בתוך שנת כספים וגם בין שנים.
- 2.3.9.4. תיקון חיוב לטווח תאריכים.
- 2.3.9.5. דוח תקבולים.
- 2.3.9.6. יתרות עם פרמטרים.
- 2.3.9.7. דוח תנועות לנכס.
- 2.3.9.8. סיכום תשלומים למשלם.
- 2.3.9.9. פקודה חודשית להנה"ח.
- 2.3.9.10. דוח מנות בנקים תקופתיים.
- 2.3.9.11. דוח איתור שגיאות.

2.4. מערכות הנהלת חשבונות ותקציב

2.4.1. כללי

סעיף זה מציג את הפונקציונאליות העיקרית הנדרשת ממערכת הנה"ח ותקציב. למען הנוחיות מוצג תיאור נפרד לכל אחת מהמערכות.

2.4.2. יעדי המערכת

- מערכת הנה"ח וניהול תקציב אחראית לרישום בקרה וניהול כל הפעולות הכספיות של העירייה ולתכנון הכספי שלה.
- 2.4.2.1. רישום פקודות יומן וזיכויים.
 - 2.4.2.2. רישום תשלומים לספקים וגורמים מקבלי תשלום אחרים.
 - 2.4.2.3. ניהול תקציב רגיל/ניהול פרויקטים (תב"ר).
 - 2.4.2.4. ניהול מערכת קופות לקבלת תשלומים.
 - 2.4.2.5. ניהול מלוות, ערבויות ותביעות.
 - 2.4.2.6. התאמת בנקים.
 - 2.4.2.7. תזרים מזומנים.
 - 2.4.2.8. הודעות חיוב.
 - 2.4.2.9. ניהול לקוחות.
 - 2.4.2.10. ניהול ספקים.
 - 2.4.2.11. דוחות ומידע מנהלי.



2.4.3. דרישות פונקציונאליות ממערכת הנה"ח

סעיף זה מפרט את הדרישות הפונקציונאליות העיקריות ממערכת הנהלת חשבונות.

2.4.3.1. תמיכה בתהליכים חשבונאיים

2.4.3.1.1. המבנה החשבונאי של העירייה פועל כישות פיננסית אחת בעלת מספר

תת ישויות נלוות כגון יד לבנים אשכול פיס בהם יתבצעו התהליכים
החשבונאיים המקובלים כגון תשלום לספקים, מכירת כרטיסים וכיו"ב.

2.4.3.1.2. המערכת תתמוך בתהליכי הרישום החשבונאי של כל סעיפי ההכנסה

וההוצאה של העירייה ע"פ מערכת הכללים החשבונאיים המוגדרת ע"י
משרד הפנים (ו/או משרד האוצר). המערכת תתמוך בביצוע בדיקות
לוגיות לכל הפעולות אשר יבוצעו במערכת, בהתאם לדרישות העירייה.

2.4.3.1.3. המערכת תכיל את מלוא הרכיבים, התכונות, המנגנונים והיכולות

פונקציונאליות הנדרשות לביצוע כלל הפעילויות החשבונאיות בהתאם
לחוק, ובכלל זה פעילויות רטרואקטיביות. הפעילות החשבונאית תרוכז
בצורה שוטפת מיד עם היווצרותה של הכנסה או הוצאה. (לא יתבצע
ריכוז של מספר פעולות חשבונאיות בפקודת יומן אחת).

2.4.3.1.4. המערכת תתמוך בביצוע תהליכי רישום פקודות יומן ובכלל זה פקודות

מורכבות וארוכות (לרבות פקודות יומן מורכבות שמקורם ממערכות
חיצוניות - כגון מערכת החינוך או רווחה- והניתנות לשליפה והפיכה
לפקודת יומן מקובץ Excel).

2.4.3.1.5. פקודות היומן יקושרו למסמכים וכרטיסים הרלוונטיים אליהן.

2.4.3.1.6. המערכת תתמוך בתשלום חודשי של תקבולי עובדים בהתאם לדיווחי

התקבולים המועברים ממערכת השכר ותפיק פקודות יומן בהתאם. ישנם
סעיפי תקבולים אשר ישולמו באופן שנתי. המערכת תאפשר זיכוי
תשלומי ארנונה לעובדי העירייה. – הכוונה לניכוי תשלומי ארנונה של
עובדי העירייה ישירות מתלוש השכר ע"פ פקודה ממערכת השכר.

2.4.3.1.7. המערכת תתמוך בתהליכי החזרת יתרת תשלום לזכאי. מקרים כגון:

חיובי יתר, תשלומים כפולים וכיו"ב. החזרת התשלום תתאפשר ע"י זיכוי
בארנונה (לגורמים מחויבים בארנונה), או ע"י העברה בנקאית לחשבון
הזכאי באמצעות מס"ב.

2.4.3.1.8. המערכת תאפשר הדפסת המחאות באופן אינטגרלי (בין אם כחלק

מהמערכת ובין אם ע"י מנגנון צד שלישי).

2.4.3.1.9. המערכת לא תאפשר ביצוע פעילות ועדכון כרטיס הנה"ח ע"י שני פקידים
במקביל.



2.4.3.2. תמיכה בתהליכי אישור ותשלום לספקים

המערכת תתמוך בתהליכי האישור והתשלום לספקים אל מול היחידה המאשרת ואל מול הסעיף התקציבי :

2.4.3.2.1. תשלום לספק יבוצע מול קבלת חשבונית מס נגדית באותו הסכום או חשבון עסקה בהתאם לתקנות מס הכנסה. במקרים בהם יש פערים בין חשבון עסקה לסכום החשבונית – תאפשר המערכת לקבל חשבוניות מס מתוקנת מהספק וגם הפקת חשבונית חיוב לקיזוז כרטסת הספק. המערכת תאפשר פקודות קיזוז מול פקודות זיכוי.

2.4.3.2.2. המערכת תעדכן ותפחית מסעפי התקציב מהם בוצע התשלום לספק.

2.4.3.2.3. המערכת תאפשר הקמה שלדרישת תשלום נדרש לספק ממספר סעיפי תקציב שונים.

2.4.3.2.4. ניתן יהיה לאחד מספר תשלומים לספק בהוראת תשלום יחידה.

2.4.3.2.5. המערכת תאפשר מעקב אחר ביטוחי ספקים, כולל: קיום ביטוח, מועדי ביטוח בהתראה של 30/60 יום טרם פקיעת תוקף ביטוח.

2.4.3.3. פיקוח ובקרה אחר התשלומים לספקים

2.4.3.3.1. המערכת תאפשר פיקוח משתמשים מורשים אחר החשבונות אשר שולמו לספק על פי מספר חשבונית (מניעת תשלום כפול לספק עבור אותה פעילות).

2.4.3.3.2. המערכת תתריע במקרים נדרשים ובכלל זה התראת תקציב/ או אחוז התקדמות הפרויקט ובעת חריגות מההנחיות החוזיות שנחתמו בין הספק לעירייה ו/או הזמנות עבודה חתומות .

2.4.3.3.3. המערכת תאפשר גישה לאישורי הספק מכרטסת כל ספק. (לרבות אישורים משנים קודמות).

2.4.3.4. עבודה מול מס"ב

המערכת תייצר קובץ הוראות לתשלום באמצעות מס"ב ותבדוק אותו באמצעות מנגנון שו"ב (שליטה ובקרה) אשר יוודא שהשידור עבר בהצלחה (לרבות תיעודו). בהנחה ויימצאו שגיאות, המערכת תאפשר יצירת תיקון והעברת ההוראות המתוקנות לקובץ מס"ב בתקופה הבאה.

2.4.3.5. תזרים

המערכת תאפשר הפקת תזרים שוטף ותזרים יומי אשר יציג את מצב העו"ש (הכנסות פחות התשלומים לספקים) בחשבונית העירייה נכון ליום הפקתו. המערכת תאפשר לבעל הרשאה להזין התחייבויות נוספות המופחתות לאותו תאריך ושאינן מוצגות במערכת.



רכיב זה יאסוף נתונים ותנועות היסטוריות ממערכות המוגדרות ברשות ויעבדם לצורכי ביצוע תחזיות ויאפשר קליטה ידנית של תנועות עתידיות ואחרות, בהתאם לצרכי המשתמש.

2.4.3.6. עיקול חשבונות

המערכת תנהל חשבונות ספקים מעוקלים ע"י מס הכנסה, הוצאה לפועל, מע"מ וכיו"ב.
המערכת תאפשר קליטת פרטי המעקל וסכום העיקול ומעקב אחר התשלומים לגוף המעקל.
המערכת תאפשר חיוב הספק בסכום אשר הועבר למעקל.

2.4.3.7. התאמות בנקים

2.4.3.7.1. המערכת תאפשר ביצוע התאמות בנקים לסנכרון הפעילות החשבונית בכרטיס העירייה לבין הפעילות המתבצעת בחשבונות הבנק שלה. ובכלל זה;
2.4.3.7.2. ממשקים לכל הבנקים לצורך קליטה מקוונת אוטומטית של דפי החשבון.
2.4.3.7.3. דוחות מובנים לזיהוי ומיפוי פערים וחריגים.
2.4.3.7.4. מנגנון לטיפול בהמחאות חוזרות.

2.4.3.8. התאמות כרטיסי אשראי

המערכת תאפשר ביצוע התאמות כרטיסי אשראי לסנכרון התקבולים ממערכות הגביה ונקודות הגביה ה"פריפריאליות" (יד לבנים, אירועים וכיו"ב) עם נתוני חברות כרטיסי האשראי. כמו כן, תציג המערכת את הפערים וזיהוי חריגים.

2.4.3.9. ערבויות

2.4.3.9.1. המערכת תאפשר ניהול וקליטת ערבויות מספקים, קבלנים ונותני שירותים לעיריית רמת השרון ובכלל זה; פרטי הערבות, ניהול מועדים, פרטי איש הקשר, ניהול הגורמים האחראים לערבות בעירייה, פרטי הבנק של נותן הערבות (בין היתר לצורך זיכוי), ניהול הארכות. ניתן יהיה לצפות ממסכי המערכת במסמכי ערבות ומסמכים קשורים נוספים שישמרו סרוקים במאגר המידע.
2.4.3.9.2. הרכיב יכלול מנגנון התרעות המאפשר התרעה על מצב חשבון נותן הערבות לקראת מועד תום תוקף הערבות כך שיאפשר למשתמש לעצור את התשלום.
2.4.3.9.3. הרכיב יכלול הפקת מכתבים מוגדרים מראש להארכת ערבויות, חילוט וכיו"ב.



2.4.3.10. ניהול פרויקטים

המערכת המוצעת תכלול מענה לצרכי ניהול הפרויקטים בעירייה ובכלל זה:

- 2.4.3.10.1. המערכת תאפשר ניהול פרויקטים באופן רב שנתי, כולל: הקמה ומעקב אחר פרויקטים, נתוני ביצוע פרויקטים, שריון נתוני הזמנות וחוזים המתייחסים לפרויקטים.
- 2.4.3.10.2. המערכת תאפשר פתיחת פרויקט חדש ותאפשר העברת הטפסים למשרד הפנים - בתאם להנחיותיו.
- 2.4.3.10.3. המערכת תאפשר הגדרת שלבי הפרויקט, החל ממליאת המועצה דרך אישור משרד הפנים ועד לסיומו תוך הפרדה בין סטאטוסים שונים בהם נמצא הפרויקט.
- 2.4.3.10.4. המערכת תאפשר הפקת דוחות לפי מיון שונים, לפי פרק התקציב, לפי סעיף תקציבי, תב"רים סגורים/פתוחים עם תאריכים סטאטוס הפרויקט, תאריך פתיחת פרויקט (אישור מועצת העיר או משרד הפנים).
- 2.4.3.10.5. המערכת תאפשר הפקת דוחות למשרד הפנים בהתאם למבנה הנדרש.
- 2.4.3.10.6. המערכת תאפשר למנהל פרויקט לעדכן ביצוע אבני דרך בפרויקט ותיצור התראה לעובד המטפל בתשלום במקרה שאבן הדרך קשורה בתשלום. לא יתאפשר ביצוע תשלום בפועל ע"י מנהל פרויקט.

2.4.3.11. ניהול מלוות

המערכת תתמוך בניהול מלוות ובכלל זה:

- 2.4.3.11.1. הפרדה בין מתן מלוות ע"י העירייה (לדוגמא, לעובדים) וקבלת מלוות לעירייה (ע"י הבנקים)
- 2.4.3.11.2. ניהול נתוני המלוות, נתוני החשבון האישי ונתוני הבנק המלווה.
- 2.4.3.11.3. חישוב לוחות הסילוקין.
- 2.4.3.11.4. חישוב תשלומי הקרן לפי מאפייני הקרן.
- 2.4.3.11.5. ניהול ימי התשלום.
- 2.4.3.11.6. חישובי טבלאות (סכומי החזר, אחוזים נומינליים, הצמדה).
- 2.4.3.11.7. ניהול מאפייני הריבית לרבות ריבית פריים.
- 2.4.3.11.8. עדכון מדדים.
- 2.4.3.11.9. ביצוע תחזית החזרי מלוות חודשית.
- 2.4.3.11.10. הפקת דוחות מלוות.
- 2.4.3.11.11. הצגת נתונים היסטוריים



2.4.3.12. ניהול תביעות

המערכת תתמוך בביצוע וניהול תהליכי תביעות ובכלל זה ;

- 2.4.3.12.1. מעקב תיקי התביעות כולל תזכורות אוטומטיות .
- 2.4.3.12.2. נתוני האירוע, נתוני התובע, סוג התביעה, ארכיב מסמכים, בעלי עניין, סכום התביעה, פרטי בית המשפט המנהל את התביעה. מעקב התקדמות התביעה.
- 2.4.3.12.3. המערכת תאפשר שליחת וקבלת מידע דרך תיבת הדואר אלקטרוני .
- 2.4.3.12.4. תשלומים, פוליסות, אומדנים ושומות.
- 2.4.3.12.5. סוגי התביעות המנוהלות במערכת ;

• גוף

• רכוש

• צד ג'

• נושאי משרה

• אחריות מקצועית

• נזק לרכוש העירייה

• הוצאות משפטיות

2.4.3.12.6. סה"כ כל התביעות הוא כ 120 בשנה.

2.4.3.13. הקמת אירועים

המערכת תתמוך ותאפשר ביצוע תהליכי הקמת אירועים והפקת כרטיסים ובכלל זה :

- 2.4.3.13.1. הקמת אירוע, כולל עלות כרטיס לאירוע.
- 2.4.3.13.2. תקבולים בגין רכישת כרטיסים לאירוע.
- 2.4.3.13.3. הדפסת כרטיסים וקבלה לאחר קבלת תשלום בגינם.
- 2.4.3.13.4. מכירה וניהול מנויים.

2.4.4. דרישות פונקציונאליות ממערכת התקציב

סעיף זה מפרט את הדרישות הפונקציונאליות העיקריות ממודול תקציב, אך הוא אינו קובע את הארכיטקטורה הפיזית והלוגית של המערכת.

2.4.4.1. ניהול תקציב

2.4.4.1.1. המערכת תאפשר ניהול של שני סוגי תקציבים עיקריים :

▪ **תקציב שוטף (תקציב רגיל)** – תקציב לפעילות השוטפת של

היחידות השונות. הוצאות תפעול ואחזקה, תשלומי חינוך

ורווחה ומשכורות לעובדים וספקים. לכל רכיב בתקציב יוגדר

סעיף תקציבי (מס' סידורי) המורכב מקטגוריות ראשיות



ומשניות. על המערכת להגדיר עקרונות למפתוח מספרי הסעיפים (מספר הסעיף מייצג את מהות הסעיף). מספרי הסעיפים תואמים את הנחיות משרד הפנים.

■ **תקציב פיתוח (תב"ר – תקציב בלתי רגיל)** – תקציב המיועד לפעולה חד-פעמית או לתחום פעילות מסוים, הכולל אומדן ותקבולים ותשלומים לאותה פעולה או תחום פעילות, וכספים שיועדו על פי דין למטרות שאינן תקציב רגיל. תכנון וביצוע פרויקטים לאורך השנה או במשך מספר שנים בעלי מהות שאינה יכולה להיכלל בתקציב השוטף.

2.4.4.1.2. תקציבי העירייה לשנה הקאלנדרית מאושרת בסוף השנה הקאלנדרית הקודמת או במהלך הרבעון הראשון של כל שנה. תקציבי העירייה משתנים משנה לשנה בהתאם להכנסות והוצאות הנאמדות מראש.

2.4.4.1.3. המערכת תאפשר העברת סעיפים תקציביים משנת כספים לאחרת.
2.4.4.1.4. המערכת תאפשר ניהול תקציב ברמה השוטפת ותכנון תקציבי ארוך טווח (רב שנתי).

2.4.4.1.5. המערכת תאפשר ביצוע תהליכי אישור, בקרה ופיקוח אחר שינויים ועדכונים בתקציב רגיל ובתקציב תב"ר ובכלל זה אישורי חתימות, העברות תקציביות ופתיחת סעיף חדש.

2.4.4.1.6. המערכת תאפשר ביצוע העברות תקציביות בין פעילויות לאחר אישור מס' גורמים בעירייה ובהתאם לסוג ולסכום ההעברה התקציבית.

2.4.4.1.7. המערכת תאפשר הגדלת תשלומי תקציב – ללא איזון התקבולים. במקרה כזה, על המערכת להתריע וליידע את המשתמש על הפרת האיזון התקציבי.

2.4.4.1.8. במעבר בין שנים יועבר נתון העודף/גרעון התקציבי יחד עם כל היתרות לכרטיס עודף/גרעון נצבר.

2.4.5. תכנון תקציב

2.4.5.1. המערכת תאפשר תכנון ובניית תקציב שוטף שנתי על בסיס העקרונות הבאים:

- המערכת תתמוך בתכנון התקציב היחידתי ע"י מנהלי מחלקות/מנהלי יחידות.
- המערכת תתמוך בביצוע ממוחשב של תהליכי אישור התקציבים היחידתיים ע"י מנכ"ל העירייה/גזבר וע"י וועדות הכספים.
- המערכת תאפשר בניית הצעות תקציב בשיטות שונות לרבות ממשקים לגיליונות Excel וללא הגבלה של מס' ההצעות.



- במסגרת התכנון התקציבי, תתמוך המערכת בביצוע אומדן ההכנסות הצפויות לעירייה. את האומדן תחשב המערכת באמצעות נתונים, הערכות ואומדנים של פרמטרים שונים ובכלל זה; גידול האוכלוסייה הצפוי, פרויקטים עתידיים ומגמות קיימות הרכיב יאפשר גמישות בהזנת פרמטרים נוספים ובהגדרת משקלותיהם, לצורך חישוב האומדן.
- המערכת תאפשר בניית התקציב המיועד לאישור ע"י הצגת התקציב האחרון שאושר והצגת נתוני הביצוע המתייחסים לאותה תקופה.
- המערכת תאפשר איזון של הדרישות מול ההכנסות הצפויות וניתוח פערים ודוח חריגים.
- 2.4.5.2. המערכת תאפשר ריכוז התכנונים התקציביים של יחידות העירייה, ביצוע ועדכון שינויים וקליטתם בתכנון הכללי.
- 2.4.5.3. המערכת תאפשר תכנון ובניית תב"ר על בסיס העקרונות הבאים:
 - לכל תב"ר יוגדרו מקורות תקבולים ותשלומים – חייב להיות איזון בין סך התקבולים לסך התשלומים. במידה והאיזון מופר, תתריע המערכת למשתמש.
 - המערכת תאפשר מספור והפקת הזמנות עבודה שונות מתב"ר. המערכת תאפשר הוצאת הזמנות עבודה מסעיף תב"ר יחיד או מסעיפי תב"ר רבים (תוך הגדרת החלוקה בין הסעיפים). המערכת תאפשר הגדרת קריטריונים למעבר אוטומטי של הזמנות עבודה משנה לשנה.
- 2.4.5.4. המערכת תאפשר הפקת תקציב בדוח לעיון חברי המועצה (לקראת דיוני התקציב).

2.4.6. דוחות ושאלות

סעיף זה מרכז את כל הדוחות (הקבועים מראש), אותם נדרש הספק לספק עם המערכת, עבור מערכת הנה"ח ומערכת התקציב (חלק מהדוחות מתייחסים למערכת רכש ומלאי אך נצפים גם בהנה"ח).

- **ביטוח** - הדוח יכלול פירוט אודות - תשלומי פרמיות, תשלומי תביעות, נזק, תשלומי השתתפות עצמית בתביעות, החזרים ומעקב אחר תביעות.
- **הנה"ח** - הדוח יכלול פירוט אודות - יתרות בכרטיס אב, יתרות במוקדי מיון, כרטיס ספק, כרטיס עמותה, כרטיס רגיל, כרטיס תקציב, פקודה רגילה, פרטי עיקולים והמחאות זכות.
- **התאמת בנקים** - דוח התאמות בנקים.
- **לוגיסטית** - דוחות רכש ומלאי ובכלל זה יתרות, מחסן, ספירת מלאי, פריט, תעודה דוחות שיכללו פירוט דרישות לרבות; דרישה, דרישת מסגרת, סטאטוס ההזמנה / דרישה, חשבונית, תעודת משלוח וכיו"ב.



- **מלוות - תחזית פירעון מלוות, דוח פירעון מלוות לפי בנקים ולפי יעדים, דוח עומס מלוות, נתונים היסטוריים, גרפים ופערים.**
- **מס הכנסה - דוחות מס הכנסה לרבות דו"ח 106 (ניכוי מס במקור לספק).**
- **ניהול פרויקטים - הקצאות פרויקט, התחייבות, הסכם, חשבון הסכם, נושא אב, מקור מימון פרויקט, קבלת תקבול.**
- **עבודות תקציביות - דוחות עיבודים תקציבים לרבות: הקצאות תקציב רגיל, שינויים בתקציב, רגיל ותב"ר והצעות תקציב.**
- **ערבויות - דוחות בנושאי ערבויות.**
- **תשלומים - דוחות בנושא תשלומים לרבות מערך תשלומים, פקודות תשלום וכיו"ב.**

2.5. מערכות לוגיסטיקה ורכש

המערכת הלוגיסטית בעירייה תתמוך בפעילות רכש, ניהול ספקים, חוזים ומכרזים ובפעילות ניהול מלאי ומחסנים. המערכת תפעל בסיס נתוני פריטים אחיד.

2.5.1. יעדי המערכת

- 2.5.1.1. מודול הרכש לתמוך בניהול ספקים, ניהול מכרזים וחוזים, ניהול דרישות רכש, ניהול הזמנות וניהול תעודות משלוח.
- 2.5.1.2. מודול המלאי ומחסנים מיועד לתת מענה כולל לטיפול וניהול פריטי המלאי ובכלל זה: ניהול קטלוג פריטים ותעודות מלאי, ניהול יתרות מלאי, ניהול מחסנים (קליטה למחסן, יציאה ממחסן, העברה בין מחסנים), ניהול מק"טים, ספירת מלאי, גריטה.

2.5.2. ניהול ספקים

ניהול מאגר ספקי העירייה, כולל סטטוס הספק, כגון: פעיל, לא פעיל, מבוטל וכדו'.
לספקים פעילים ניתן יהיה להגיע לפרטי ההתקשרויות הפתוחות עם העירייה.
ספקים חדשים יפתחו במאגר הספקים, לספקים קיימים תעודכן ההתקשרות החדשה.
רשומת ספק תכלול: פרטים כלליים, מס' ספק, מק"טים של מוצרי המלאי, מספר יצרן (שירות) / מוצר זהה המסופק ע"י מספר ספקים יקבלו מק"ט אחד בלבד ומספר היצרן יקשר בין הספק למק"ט), מספר הסכם ועוד.

2.5.3. ניהול חוזים והזמנות עבודה

- 2.5.3.1. המערכת תנהל מאגר של חוזים והזמנות עבודה פעילים.
- 2.5.3.2. חוזים והזמנות שהסתיימו ישמרו במאגר היסטורי.
- 2.5.3.3. המערכת תתריע לפני תום מועד הסכם/התקשרות, פרק זמן מראש שיוגדר ע"י המשתמש.



2.5.3.4. המערכת תנהל מאגר ערבויות לחוזים/התקשרויות (לפי הצורך). הערבות תקושר להסכם באופן נוח. ניתן יהיה להגיע מההסכם לערבות ומהערבות להסכם.

2.5.3.5. המערכת תתריע לפני תום מועד תוקף הערבות, פרק זמן מראש שיוגדר ע"י המשתמש.

2.5.3.6. המערכת תאפשר מעקב אחר חריגות בביצוע מהכמויות המאושרות והמפרטים בחוזים.

2.5.4. תמיכה בתהליכי מכרז

תמיכה בתהליכי ניהול וביצוע מכרז, כולל:

2.5.4.1. כתיבת המכרז - הכנת טיוטת מכרז, ניהול גרסאות, גרסה סופית.

2.5.4.2. תמיכה בתהליך אישורים מוגדר מראש.

2.5.4.3. המערכת תתמוך בסבב אישורים וחתימות ממוחשב.

2.5.4.4. המערכת תתמוך בתהליכי וועדות המכרזים ובכלל זה; ניהול וריכוז החומרים לוועדה הספציפית, ריכוז ניהול סדר יום, קליטה וניהול המלצות מנהלים לנושא יש על סדר היום, ניהול וטיפול בתהליכים פנימיים (בהתאם להחלטות הוועדה): תיעוד החלטות הוועדה, ניהול החלטות, הפקת תזכורות והתראות כנגזרת של החלטות הוועדה.

2.5.4.5. הכנת כתבי כמויות ואומדנים המבוססים על מחירונים מטבלאות מחירונים שתנהל המערכת.

2.5.4.6. תיעוד בחירת ספק זוכה וקליטת מחירי ההצעות הזוכות לפי החוזים המתאימים לשימוש היחידות העירוניות השונות.

2.5.5. יצירת הזמנת רכש (טובין ושירותים/עבודה)

2.5.5.1. המערכת תאפשר פתיחת דרישת רכש ע"י גורמים מורשים.

2.5.5.2. המערכת תתמוך ביצירת בקשות להצעת מחיר מדרישה, מקטלוגים או באופן ידני והעברתה ישירות לספקים.

2.5.5.3. המערכת תאפשר צירוף קבצים (בעיקר הצעות המחיר) סרוקים/ממוחשבים לתיק הדרישה.

2.5.5.4. המערכת תאפשר עדכון הקטלוג בפרטי ההצעה הזוכה והספק הזוכה

2.5.5.5. המערכת תאפשר ביצוע בדיקה תקציבית, מסעיף תקציבי רלוונטי, לדרישה שנפתחה ויצירת שריונים בסעיפים התקציביים (לאחר אישור הדרישה ו/או ההזמנה, בהתאם לנוהלי העבודה של העירייה). כמו כן, תאפשר הגדרת תקרות על סעיפי התקציב מהם ינוכה עלות הפריט/שירות הנדרש.

2.5.5.6. המערכת תתריע ולא תאפשר הפקת הזמנה לספק כאשר הסכום השנתי המצטבר להזמנות עברו עובר סכום מכרז (סכום מכרז) – ערך משתנה, פרמטר הניתן לעדכון ע"י משתמש מורשה).



- 2.5.5.7. המערכת תאפשר בדיקה ובקרה של מחלקת הרכש אחר דרישת הרכש שנפתחה ובכלל זה; בקרה תקציבית לבחינת היתכנות הרכש.
- 2.5.5.8. המערכת תתמוך בסבב אישורים וחתימות ממוחשב.
- 2.5.5.9. המערכת תתמוך בתהליכי וועדות רכש ובכלל זה; ניהול וריכוז החומרים לוועדה הספציפית, ריכוז ניהול סדר יום, קליטה וניהול המלצות מנהלים לנושא יש על סדר היום, ניהול וטיפול בתהליכים פנימיים (בהתאם להחלטות הוועדה): תיעוד החלטות הוועדה, ניהול החלטות, הפקת תזכורות והתראות כנגזרת של החלטות הוועדה.
- 2.5.5.10. המערכת תאפשר עדכון סכומי ההזמנה והצעות המחיר בהתאם למו"מ מול הספק ולסטאטוס הדרישה / הזמנה.
- 2.5.5.11. המערכת תאפשר יצירת שריונים בסעיפים התקציביים (לאחר אישור הדרישה) והגדרת תקרות על סעיפי התקציב מהם ינוכה עלות הפריט/שירות הנדרש תוך מתן אפשרות למחלקה המקבלת את הטובין/שירות לעדכן את לקלוט את חשבונית המס על סמך ההזמנה הועברה לספק/נותן השרות.
- 2.5.5.12. המערכת תאפשר למחלקה המוציאה את ההזמנה לאשר את קבלת השירות/מוצר (האישור מתבצע על פי מספר הזמנה) וצירוף קובץ ממחושב/סרוק של תעודת המשלוח להזמנה. המערכת תאפשר הזנה של פריטים שהתקבלו במקרה של חשבון חלקי וכן מתן אפשרות של יצירת חשבונית מההזמנה או לחלק מההזמנה. כמו כן, תאפשר המערכת את ביטול החשבונית.
- 2.5.5.13. תיק ההזמנה הכולל את החשבוניות וכל הפרטים לעיל יועבר למחלקת הנה"ח להעברת הוראת תשלום לספק, תוך מתן אפשרות למחלקה המקבלת את הטובין/שירות לעדכן ולקלוט את חשבונית המס על סמך ההזמנה אשר הועברה לספק/נותן השרות.
- 2.5.5.14. המערכת תבחין בין פריטים (טובין/עבודה) ותתאים את תהליך העבודה לסוג הפריט כגון מערכי אישורים שונים לכל סוג פריט. פריט המוגדר כפריט מלאי יועבר באופן אוטומטי לרישום במערכת המלאי - עם אישור קבלתו.
- 2.5.5.15. המערכת תתעד ותתמוך ברישום והצגת היסטוריית הדרישות וההזמנות.
- 2.5.5.16. המערכת תתמוך בהעברת ישויות ושריון תקציבי לשנה הבאה. גם כאשר מדובר בחלק מההזמנה
- 2.5.5.17. המערכת תדע להפיק דוחות ושאליתות להצגת רצף של דרישות/הזמנות/חשבוניות בכל חתך שיידרש.
- 2.5.5.18. המערכת תעדכן את המלאי מתוך תהליכי הרכש אפשרות ליצירת תעודת משלוח, תעודת כניסה ותודת יציאה(ניפוק)
- 2.5.5.19. המערכת תדע לאשר דרישות/הזמנות גם באופן קיבוצי לכל העירייה ו/או למחלקה בודדת ו/או לסעיף בודד.



2.5.6. ניהול מלאי

- 2.5.6.1. המערכת תנהל את פריטי המלאי ע"פ מפתחות ומשפחות (קבוצות) מק"טים כולל ניהול ייעודי לפריטי מסט"ב (מספר טבוע) ולפריטי אינוונטר.
- 2.5.6.2. המערכת תאפשר הגדרת פריטים בהתאם למפתח מק"טים קיים.
- 2.5.6.3. המערכת תתעד היסטוריית פריט ובכלל זה; ספקים, מחירים, רכישות היסטוריות.
- 2.5.6.4. רשומת פריט תכלול את הפרמטרים העיקריים להלן:
- שם פריט.
 - מק"ט.
 - קבוצת הפריט / סוג פריט.
 - מידות.
 - יצרן – שם ומס' יצרן (כולל תמיכה בריבוי יצרנים).
 - ספק.
 - שיוך למחירון.
 - שיוך להצעות מחיר.
 - שיוך לקבצים נוספים, בהתאם לדרישת העירייה.
 - רמת מלאי מינימום (תיצור המלצה לרכש).

2.5.7. ניהול מלאי ומחסנים

- 2.5.7.1. המערכת תתמוך בריבוי מחסנים.
- 2.5.7.2. המערכת תנהל את מיקומי הפריטים במחסן לפי איתורים. לכל פריט במחסן יהיה איתור חד-חד ערכי.
- 2.5.7.3. המערכת תתמוך בתהליכי ניהול מלאי במחסנים – קליטה, ניפוק, הזזה/העברה (בין איתורים, בין מחסנים).
- 2.5.7.4. בקליטה למחסן במקרה בו אין לפריט מק"ט, המערכת תסייע למשתמש בתהליכי יצירת מק"ט.

2.5.8. ספירות מלאי

- 2.5.8.1. תהליך ספירת מלאי מתבצע פעם בשנה (או בכל פרק זמן אשר יוחלט ע"י העירייה לפי שיקול דעתה הבלעדי) בכל אחד מהמחסנים בעירייה. בספירה נספרים פריטי מק"ט ופריטי מנוהלי מסט"ב.
- 2.5.8.2. המערכת תאפשר ביצוע ספירת מלאי הן באופן ידני והן באמצעות שימוש במסופונים, מכשירי ברקוד או כלים ממחשבים אחרים.
- 2.5.8.3. נתוני ספירת המלאי יוצגו במערכת ובכלל זה דוח פערים ביחס למלאי במערכת. במקרה של חוסרים יידרש סבב אישורים לעדכון המלאי.
- 2.5.8.4. לאחר ספירת המלאי ואישור אחראי המצאי יעודכן המלאי במערכת.



2.5.9. גרעית פריטים

- 2.5.9.1. פריטים אשר נפסלו לשימוש יגרעו מהמלאי רק לאחר סבב אישורים.
- 2.5.9.2. כמות פריטי מק"ט תעודכן בהתאם, פריטי מסט"ב (מספר טבוע) ייגרעו מהמערכת.

2.6. מערכות פיקוח עירוני וחנייה

2.6.1. מצב קיים

מערכות הפיקוח והחנייה הנוכחיות הינם מערכות פיקוח עירוני מבית החברה לאוטומציה. מערכת הפקח להנפקת דוחות הינה מערכת של חברת לולהטק והיא אינה כלולה במכרז זה.

2.6.2. כללי

המערכות הנדרשות :

2.6.2.1. מערכת החנייה

המערכת מיועדת לנהל את כל מחזור החיים של הפעילות סביב דוחות החנייה הניתנים בעיר, משלב מתן הדוח ועד לסגירתו, או העברתו לגבייה במחלקת הגבייה. יובהר כי מערכת פקח החנייה, המפיקה את הדוחות בפועל, אינה כלולה בדרישות מכרז זה.

המערכת החדשה עתידה לשדרג את תהליכי העבודה של מחלקת הפיקוח העירוני ולהקל על מערך הגבייה לבצע את המוטל עליו בהקשר של חובות החנייה. להלן פירוט מטרות המערכת :

2.6.2.1.1. מערכת אינטגרטיבית אחת שתתמוך בפעולות המחלקה.

2.6.2.1.2. צמצום פעולות ידניות וצמצום בניירת.

2.6.2.1.3. מתן מענה לאינטגרציה וזמינות מידע ונתונים.

2.6.2.1.4. יכולת ניהול ובקרה.

2.6.2.2. מערכת הפיקוח העירוני

המערכת מיועדת לשרת את מחלקת הפיקוח העירוני בפעילותה השוטפת ולהוות בסיס לפעילותו של אגף הגבייה האחראי על גביית חובות בגין קנסות של דוחות פיקוח עירוני. להלן פירוט מטרות המערכת החדשה :

2.6.2.2.1. מערכת אינטגרטיבית אחת שתתמוך בפעולות המחלקה.

2.6.2.2.2. צמצום פעולות ידניות וצמצום בניירת.

2.6.2.2.3. מתן מענה לאינטגרציה מלאה וזמינות מידע ונתונים.

2.6.2.2.4. יכולת הניהול והבקרה.

2.6.2.3. משתמשים

עובדי מטה מחלקת הפיקוח העירוני, עובדי מטה, פקחים עירוניים.

עובדי אגף הגבייה

משרד עורכי הדין – תובעים עירוניים.

לשכה משפטית /תובעים עירוניים.



2.6.3. כללי

- 2.6.3.1. מערכת הפיקוח העירוני המוצעת (להלן "המערכת") תאפשר ניהול חיי דו"ח/קנס על פי חוקים, תקנות וחוקי העזר של עיריית רמת השרון לרבות פיקוח כללי, קנסות מנהליים, קנסות החניה, שילוט ווטרינריה.
- 2.6.3.2. המערכת תאפשר עדכון פרטי דוחות הן באמצעות כניסה למסך עדכון דוח בודד והן באמצעות מסך לעדכון דוחות מרובים.

2.6.4. הטיפול בדוחות פיקוח עירוני

- ניהול דוחות פיקוח עירוני – תמיכה בכל הפעולות המבוצעות החל ממתן הדוח ע"י הפקח העירוני ועד לתשלום הדוח ע"י מקבל הדוח או הפיכת הדוח לחוב היה והוא לא שולם במועד. כולל:
- א. קליטת קובצי דוחות ותמונות משויכות.
 - ב. קליטת נתוני תשלום וסגירת דוחות.
 - ג. התראה למשתמש על אי תשלום דוחות כעבור X (פרמטר) זמן ממתן הדוח, וכעבור Y (פרמטר) זמן ממשלוח הודעה לחייב.
 - ד. הפקת קובצי הודעות על דוחות שלא שולמו כולל שובר לחייבים.
 - ה. שיגור קובץ חייבים למערכת הגבייה.

2.6.5. בקשה לביטול דוח/בקשה חוזרת לביטול דוח פיקוח עירוני

- תמיכה בכל הפעולות המבוצעות החל מקבלת הבקשה לביטול דוח ועד לגמר הטיפול בערעור. המערכת תאפשר גישה לבקשה לביטול דוח מתוך מסך נתוני הדוח ולהיפך. שלבי התהליך כוללים:
- 2.6.5.1. קליטת פרטי הבקשה לביטול דוח למערכת (תוך צירוף כל חומר רלוונטי נוסף כולל ממשק למערכת משרד הפנים ונתוני משרד התחבורה).
 - 2.6.5.2. משלוח מכתב אישור קבלת הבקשה לביטול דוח.
 - 2.6.5.3. הפקת טופס דוחות אחרונים לתובע העירוני הדין בבקשות לביטול דוח.
 - 2.6.5.4. קליטת תוצאות החלטת התובע העירוני בבקשות לביטול דוח ושליחתם לתושב (כולל שובר תשלום, אם נדרש).
 - 2.6.5.5. טיפול בבקשה חוזרת לביטול דוח באופן דומה לטיפול בבקשה לביטול דוח.

2.6.6. טיפול בבקשה להישפט על דוחות פיקוח עירוני

- תמיכה בכל הפעולות המבוצעות החל מקבלת פניית מקבל דוח במחלקת הפיקוח ועד להעברת הבקשה לבימ"ש. המערכת תאפשר גישה לבקשה מתוך מסך נתוני הדוח ולהיפך. שלבי התהליך כוללים:
- 2.6.6.1. קליטת פרטי הבקשה למערכת (תוך צירוף כל חומר רלוונטי נוסף)
 - 2.6.6.2. משלוח מכתב אישור קבלת הבקשה.



- 2.6.6.3. קליטת החומר לאחר פסק דין בית המשפט
- 2.6.6.4. המשך טיפול לפי פסק דין בית משפט וסגירת האירוע.

2.6.7. ניהול חיי דוחות חניה

- תמיכה בכל הפעולות המבוצעות החל ממתן הדוח ע"י פקח החניה ועד לתשלום הדוח ע"י מקבל הדוח או הפיכת הדוח לחוב היה והוא לא שולם במועד. כולל:
- 2.6.7.1. קליטת קובצי דוחות ותמונות משויכות (בתהליך אצווה יומי או OL בתקשורת סלולארית).
 - 2.6.7.2. קליטת נתוני תשלום וסגירת דוחות.
 - 2.6.7.3. התראה למשתמש על אי תשלום דוחות כעבור X (פרמטר) זמן ממתן הדוח, וכעבור Y (פרמטר) זמן ממשלוח הודעה לחיוב.
 - 2.6.7.4. הפקת קובצי הודעות על דוחות שלא שולמו כולל שובר לחייבים.
 - 2.6.7.5. שיגור קובץ חייבים למערכת הגבייה.

2.6.8. טיפול בבקשה לביטול / בקשה חוזרת לביטול דו"ח חניה

- תמיכה בכל הפעולות המבוצעות החל מקבלת הבקשה לביטול דוח ועד לגמר הטיפול בערעור. המערכת תאפשר גישה לערעור מתוך מסך נתוני הדוח ולהיפך. שלבי התהליך כוללים:
- 2.6.8.1. קליטת פרטי הבקשה לביטול דוח למערכת (תוך צירוף כל חומר רלוונטי נוסף).
 - 2.6.8.2. משלוח מכתב אישור קבלת הבקשה לביטול דוח.
 - 2.6.8.3. הפקת טופס דוחות אחרונים לתובע העירוני הן בבקשה לביטול דוח.
 - 2.6.8.4. קליטת תוצאות החלטת התובע העירוני בבקשות לביטול דוח ושליחתם לתושב (כולל שובר תשלום, אם נדרש).
 - 2.6.8.5. טיפול בבקשה חוזרת לביטול דוח באופן דומה לטיפול בבקשה לביטול דוח.

2.6.9. טיפול בבקשה להישפט על דו"ח חניה

- תמיכה בכל הפעולות המבוצעות החל מקבלת פניית מקבל הדוח במחלקת החניה ועד להעברת הבקשה לבימ"ש לעניינים מקומיים. המערכת תאפשר גישה לבקשה מתוך מסך נתוני הדוח ולהיפך. שלבי התהליך כוללים:
- 2.6.9.1. קליטת פרטי הבקשה למערכת (תוך צירוף כל חומר רלוונטי נוסף)
 - 2.6.9.2. משלוח מכתב אישור קבלת הבקשה.
 - 2.6.9.3. קליטת החומר לאחר פסק דין בית המשפט.
 - 2.6.9.4. המשך טיפול לפי פסק דין בית משפט וסגירת האירוע.



2.6.10. טיפול בהקצאת מקום חניה שמור (נכים/אח"מים)

תמיכה בכל הפעולות המבוצעות החל מקבלת בקשה להקצאת מקום חניה שמור ועד הנפקת הוראת עבודה לצוות ביצוע בשטח, כולל:

- 2.6.10.1. ניהול הבקשות להקצאת מקום חניה שמור - פרטי המבקש (ת"ז, כתובת לפי מרשם האוכלוסין, שיעור הנכות), סיבת הבקשה, הכתובת המבוקשת למקום החניה, סוג הזכאות (בית מגורים ו/או מקום עבודה), ההחלטות בבקשה.
- 2.6.10.2. ניהול הפניות לרשות התמרור וקליטת ההחלטות והאישורים, כולל תאריך לכל פניה ותשובה.

2.6.10.3. הנפקת הוראת ביצוע לסימון מקום החניה ומועד הצבת תמרור.

2.6.10.4. הנפקת מכתבי תשובה למבקשים.

2.6.11. טיפול בהסבת דוח

תמיכה בכל הפעולות המבוצעות החל מקבלת בקשה מקבלי הדוחות להסבת הדוח לגורם אחר.

2.6.12. קליטת נתוני דוחות ממערכת הפקח

- 2.6.12.1. קלט אוטומטי מבוצע ממערכת המסופון, בהתאם לתהליך עבודה בו נפרקים המסופונים מדי סוף יום ע"י פקחי היחידה. על המערכת המוצעת להיות בעלת יכולת לקלוט באופן אוטומטי נתוני דוחות ממערכות מסופון מקובלות בשוק.
- 2.6.13. על המערכת המוצעת להיות בעלת יכולת לקלוט באופן אוטומטי נתוני דוחות אשר ישודרו On-Line ממערכת המסופון. קלט נתונים ידני של נתונים מבוצע עבור דוחות אשר נרשמו ידנית ע"י פקחי היחידה בפנקסי דוחות פיסיים. טיפול בצרופות לדוחות פיקוח וחניה
- 2.6.13.1. המערכת תאפשר קליטת קובצי תמונות שצולמו ע"י פקחי היחידה במצלמה דיגיטלית/טלפון סלולארי והצמדתן באופן לוגי לדוח הרלוונטי.
- 2.6.13.2. המערכת תאפשר קליטת מסמכים סרוקים והצמדתם באופן לוגי לדוח הרלוונטי.
- 2.6.13.3. הצרופות לדוח יוצגו במסכי תצוגת הדוח ויהיו מרכיב אינטגרטיבי מרשומת הדוח.
- 2.6.13.4. המערכת תאפשר שליפה של צרופה לדוח מתוך מסך נתוני דוח.
- 2.6.13.5. המערכת תאפשר זיהוי הדוח אליו קשורה צרופה מתוך הקובץ המצורף (תמונה, מסמך סרוק).

2.6.14. הפקת דוחות ממערכת החניה והפיקוח וביטול דוחות

- 2.6.14.1. המערכת תאפשר הפקה של דוח על בסיס נתונים אשר יוזנו ישירות למערכת.
- 2.6.14.2. המערכת תאפשר ביטול דוח בהתאם למנגנון הרשאות ואישורים מוגדר.
- 2.6.14.3. הרשאה להחלטה על ביטול דוח -בסמכות הבלעדית של התובעים העירוניים מהלשכה המשפטית בעירייה.



2.6.15. הפקת הודעות לתושב

המערכת תאפשר יצירה והפקה של קובץ הודעה לתושב בהתאם לאירועים השונים בתהליכים, שדוגמאות מהם יוצגו להלן, לקובץ זה ניתן יהיה לצרף באופן אוטומטי צרופות, כגון: שובר תשלום, תמונה של העבירה בגינה ניתן דוח וכדו'. ההודעות ישלפו ממאגר הודעות כאשר המערכת תשבץ באופן אוטומטי את הפרטים הרלוונטיים (כגון: שם הנמען, מספר דוח, מספר ערעור וכדו'). להלן דוגמאות לאירועים שבגינם תופק הודעה:

- א. הודעה על דוח במקרה בו מקבל הדוח לא שילם במועד, כולל שובר תשלום.
- ב. אישור על הגעת פניית אזרח - ערעור, ערעור חוזר, בקשה להישפט, בקשה להסבת דוח.
- ג. הודעת דחייה או קבלה של ערעור / ערעור חוזר כולל שובר תשלום לפי העניין.
- ד. הודעה על מתן דוח, או ביטול דוח.
- ה. הודעה לתושב על תפוגת התוקף של תו חניה שברשותו והנחיות לחידוש לפי הצורך.
- ו. תשובות למבקשי הקצאת מקום חניה שמור (אישור, דחייה, הודעה על מועד התקנה).
- ז. בקשה לפרטי נהג מחברת השכרה / חברת ליסינג.

- 2.6.15.1. את ההודעות ניתן יהיה לשלוח באמצעות שירותי דואר ו/או דואר אלקטרוני.
- 2.6.15.2. להודעות שישלחו באמצעות הדואר תיצור המערכת קובץ נמענים הכולל את פרטי הנמען, המען והמכתב לנמען. קבצים אלה מועברים באחריות הספק לחברת דפוס להפקה והפצת דברי הדואר.

2.6.16. ניהול מערך תווי החניה

2.6.16.1. תהליך הנפקת תו חניה יתחיל בחתימת התושב הזכאי לתו חניה על הסכם וטופס התחייבות (הסכם זה יועבר לספק הזוכה). המערכת תאפשר חתימת דיגיטאלית של התושב על פד אלקטרוני וצירוף החתימה לרשומת התושב במערכת תווי החניה.

2.6.16.2. המערכת תאפשר להזין אודות התושב, מבקש תו החניה את הפרטים להלן: פרטים אישיים, תעודת זהות וכתובת, טלפון נייד, מספר הרכב ומספר השובר. סימון האם מדובר ברכב חברה.

2.6.16.3. המערכת תבצע בדיקות לוגיות למניעת כפל בקשות.

2.6.16.4. המערכת תיצור מניעת מתן תו חניה לבלתי מורשים או במידה ואין עמידה מלאה בתנאים אותם הגדירה העירייה.

2.6.16.5. המערכת תתממשק למערכות חיצוניות לביצוע בדיקות התאמה ובכלל זה: ממשק למערכת משרד הפנים (בדיקה שהתושב הפונה מופיע במאגר הנתונים של מערכות העירייה), ממשק לנתוני משרד התחבורה- אימות פרטי רכב, ממשק למערכת המסופונים של הפקחים. האחריות על הממשקים הינה באחריות המציע.



2.6.16.6. המערכת תאפשר הפקת תו חניה לפרק זמן מוגבל לרבות התראה אוטומטית על

פגי תוקף לתווים המוגבלים במועד

2.6.16.7. מניעת כפל בקשות.

2.6.16.8. המערכת תאפשר הנפקת תווי חניה במדפסת מקומית כולל טופס התחייבות

לחתימת התושב.

2.6.17. דוחות ומחולל דוחות

המערכת תכלול מגוון של דוחות תפעוליים וניהוליים Out of the box. בנוסף, תכלול המערכת מחולל דוחות שיאפשר לעירייה להוסיף דוחות על-פי הצורך ועל-בסיס הניסיון והלקחים שיופקו מהשימוש במערכת.

2.6.17.1. מחולל דוחות

על הספק לספק מחולל דוחות לשימוש משתמשי המערכת, אשר יאפשר יכולות תשאול והפקת נתונים מעובדים בחתכים שונים ולפי דרישה.

2.6.17.2. דוחות קבועים

א. על הספק לספק דוחות מובנים לשימוש משתמשי מערכת פיקוח וחניה.

דוחות מובנים אלו יאפשרו מגוון של דיווחים תפעוליים וניהוליים (Out of the box) בתהליכי העבודה השוטפים עם המערכת.

ב. המערכת המוצעת תכלול, ללא עלות נוספת, את כל הדוחות הקבועים הנדרשים (ואלו שיידרשו במהלך תקופת ההתקשרות) ע"י משרד התחבורה ומשרד הפנים במהלך כל תקופת ההתקשרות.

ג. מעבר לדוחות המובנים הקיימים במערכת ומפורטים ע"י המציע בהצעתו

למכרז זה, יפתח הספק, במסגרת תכולת העבודה של מכרז זה וללא תוספת

תשלום, עד 12 דוחות חדשים שאינם קיימים.



2.7. מערכת רישוי עסקים ושילוט

מחלקת רישוי עסקים מטפלת בניהול תהליכי רישוי עסקים ושילוט לכ- 900 עסקים ברחבי רמה"ש, תהליכי הרישוי נגזרים ומבוצעים בהתאם להוראות חוק רישוי עסקים. תהליך קבלת רישיון עסק הוא תהליך הכולל ממשקים עם גורמים פנימיים בעירייה ועם גורמים חיצוניים, בעיקר משרדי ממשלה ומשטרת ישראל.

2.7.1. תמיכה בתהליך הרישוי

המערכת תתמוך בתהליך רישוי העסקים משלב הבקשה (בקשת הלקוח) לרישיון עסק ועד המצאת כלל האישורים הנדרשים לפתיחתו ומתן רישיון סופי, כולל:

2.7.1.1. קליטת בקשה (בסטאטוס זמני) ובכלל זה: נתוני המבקש, מאפייני הבקשה- סוג העסק (מסעדות, מסחר וכדומה), מיקום ופרמטרים נוספים. קליטת מסמכים נלווים. המערכת תבצע בדיקה ראשונית להמצאות כל המסמכים הנדרשים בהתאם לסוג העסק.

2.7.1.2. ניתוב הבקשה לגורמים פנימיים בעירייה ומחוצה לה לדוגמא, משרד הבריאות, איכות הסביבה, משטרה וכיו"ב - בהתאם לפרמטרים ומאפייני הבקשה כפי שהוגדרו בשלב קליטת הבקשה.

בקשות לאישור הגורמים הפנימיים מועברות באמצעות המערכת ולגורמים חיצוניים באמצעות טפסים קיימים המופקים מהמערכת.

2.7.1.3. ניהול כרטיס בקשה לרישיון עסק – מעקב ופיקוח אחר בקשת רישיון עסק ובכלל זה: סטאטוס, תאריכי אישור של כל גורם (לפי תאריכי יעד מוגדרים), שמות גורמים מאשרים, משלוח בקשות, מנגנון התראות. במקרה של סירוב – תופק הודעה למבקש. במקרה של אישור – מופק חיוב אגרה למבקש.

2.7.2. ניהול ואכיפת תנאי רישיון עסק

- 2.7.2.1. המערכת תאפשר בניית תכנית עבודה לאכיפה וביקורת של עסקים.
- 2.7.2.2. פרטי העסקים הנכללים בתוכנית העבודה התקופתית יועברו לפקחים.
- 2.7.2.3. ממשק דו כיווני למסופוני הפקחים (נתוני בתי עסק, נתוני קנסות/ליקויים)
- 2.7.2.4. ממצאי תהליך האכיפה יוזנו למערכת כך שהטיפול בעסקים אשר עומדים בתקנים יסתיים והטיפול בעסקים חורגים יועבר להחלטת היחידה – סגירה / קנס (ייוצר חיוב למערכת הגבייה) / התראה.
- 2.7.2.5. המערכת תאפשר מעקב אחר ביצוע התשלום בפועל. (ממשק למערכת הגבייה).

2.7.3. ניהול תיקי עסקים

- המערכת תנהל תיק ממוחשב המכיל את כלל הנושאים והנתונים הרלוונטיים לעסק, כולל:
 - 2.7.3.1. נתונים כלליים – הנתונים כפי שנקלטו במסמכי הבקשה, אנשי קשר ובעלים.
 - 2.7.3.2. מסמכים רלוונטיים.



2.7.3.3. תכניות.

2.7.3.4. הסכם.

2.7.3.5. הפקת התראות, אגרות, קנסות וחיובים (שוברי תשלום) ע"פ פרמטרים מוגדרים ובגין חריגות בתשלום ונושאים אחרים, הטפסים ינוהלו בתיק העסק.

2.7.3.6. חידוש רישיון עסק – המידה וע"י החוק נדרשת בדיקה לפני חידוש רישיון מתבצע תהליך אכיפת תנאי העסק מחדש.

2.7.3.7. שלילת רישיון עסק – המערכת תאפשר שלילת רישיון עסק (התראות גורמי חוץ או ע"י משתמש במערכת)

2.7.3.8. הפקת מכתבים, התראות ודו"חות ביקורת ע"ג נוסח קבוע לאחר ביקורת שעורך תברואן המחלקה, בתיק העסק יוטמעו מסמכים רלבנטיים עפ"י פורמט קבוע שיישלח לבעלי העסקים.

2.7.3.9. בתיק העסק נדרש מלל חופשי שיוכל למלא התברואן אחרי ביקורת שערך.

2.7.3.10. יש לשמור בתיק העסק נתונים היסטוריים.

2.7.4. ניהול שלטים

2.7.4.1. המערכת תאפשר ניהול בקשות לאישור הצבות שלטים. במקרה של אישור בקשה להצבת שלט, תופק אגרת שילוט לתשלום. (ייווצר חיוב במערכת הגבייה). כמו כן, עדכון / חידוש רישיון לשלטים.

2.7.4.2. המערכת תאפשר ניהול ותיעוד סקר שלטים המבוצעים ע"י חברה חיצונית. הנתונים כוללים מידע אלפא נומרי וקבצי תמונות.

2.7.4.3. הפתרון המוצע יכלול ממשק למערכת השילוט המנוהלת במערכת נפרדת (Stand Alone) - לרבות העברת מידע אלפא נומרי וקבצי תמונות.

2.7.5. ניהול ומעקב תביעות

המערכת תתמוך בהכנת חומר לכתבי אישום כנגד בעלי עסק שאינם עונים על החוק והתקנות. המערכת תאפשר לבצע מעקב אחר סטטוס כתב האישום.

2.7.6. מחולל מכתבים

יצירת מכתב בתבנית קבועה (בהתאם למבנה הנדרש בעיריית רמת השרון), תיעודו בכרטיס הבקשה לרישיון עסק. תבנית המכתב תכיל שדות נתונים רלוונטיים של העסק.



2.8. שירותים מקוונים

במסגרת דרישה זו יאפשר המציע החצנה מקוונת של מידע ונתונים נדרשים ממערכות העירייה באשכול וביצוע שירותים ופעולות מקוונות באמצעות אתר אינטרנט ייעודי / אתרי אינטרנט ייעודיים.

2.8.1. כללי

2.8.1.1. הפתרון המוצע יכלול מקור גישה מקוון, זמין ונגיש On-line בכל זמן נתון לביצוע

תשלומים, פניות בנושאים שונים, קבלת מידע ושירותים שונים. (מקור אחד או יותר)

2.8.1.2. הפעולות והשירותים יבוצעו ללא התערבות של גורם עירוני בתהליך. העדכונים (לרבות

חיוב וזיכוי במערכות העירייה) יבוצעו באופן מקוון במערכות הליבה העירוניות

(ממשק On – Line).

2.8.1.3. הפתרון המקוון יאפשר ביצוע פעולות וקבלת מידע לכלל הפונים ובעלי העניין

2.8.1.4. הפתרון המקוון יאפשר יצירת מועדון מנויים לביצוע פעולות ושירותים נוספים

לתושבים מזוהים אשר ביצעו הרשמה חד פעמית ומורשי גישה חוזרת באמצעות שם

משתמש וסיסמא. האתר יקשר לאתר האינטרנט העירוני ולאתרים עירוניים נוספים

לרבות האתר ההנדסי.

2.8.1.5. הפתרון המקוון יאוחסן, יעודכן ויתוחזק ע"י הספק.

2.8.2. תשלומים

2.8.2.1. הפתרון המקוון יאפשר ביצוע מקוון של תשלומים לשירותי העירייה ע"י כלל הפונים

(לא מחייב להיות מנוי מזוהה במערכת). האפשרות לביצוע התשלום באמצעות הפתרון

המוצע תוענק ללא תשלום נוסף מצד המשלם. תשלומים כגון :

▪ דוחות חניה

▪ תשלומי ארנונה

▪ אגרות חינוך

▪ וכל תשלום עירוני אחר אשר מנוהל במערכות הליבה, נשוא אשכול זה.

2.8.2.2. הליך ביצוע התשלום יהיה פשוט, ידידותי ונהיר למשתמש.

2.8.2.3. האתר יאפשר תשלום בכרטיס אשראי (אפשרות לפריסה לתשלומים – "קרדיט")

והעברה בנקאית.

2.8.2.4. המערכת תאפשר הדפסת אישור התשלום.

2.8.3. פעולות ושירותים לתושב (תיק תושב)

הפתרון המוצע יאפשר לתושב מזוהה (תיק תושב) גישה, באמצעות שם משתמש וסיסמא,

למידע ושירותים ספציפיים ומורחבים הפעולות והשירותים אשר יוצעו למנוי :

2.8.3.1. גישה למידע רלוונטי ממערכות העירייה לרבות כספים ותנועות כספיות, חובות,

יתרות, קנסות, נכסים ועסקים ברשותו (כולל תהליכים פתוחים בעירייה), חשבונות



- מים וביוב (לרבות סטטיסטיקות אחר הצריכה), ארנונה חוגים ותרבות פנאי, מוסדות חינוך (שיבוצים, העברות, טיפול בבקשות ומידע כללי).
- 2.8.3.2. תשלום חובות ודוחות – המערכת תאפשר תשלום חובות התושב (גם באופן חלקי), תשלום דוחות חניה דוחות תברואה ודוחות נוספים.
- 2.8.3.3. ניהול מעקבים אחר תהליכי התושב בעירייה - לדוגמא מעקב אחר בקשה לרישוי עסק ועוד.
- 2.8.3.4. רישום ילדים למוסדות החינוך של העירייה, העברת בקשות לשיבוצים, ביצוע ערעורים וניהולם, קבלת מענה וצפייה בסטאטוס הבקשות / ערעורים.

2.8.4. פורטל ספקים

- 2.8.4.1. המציע יספק פורטל אינטרנטי לשימוש העירייה וספקי העיריה .
- 2.8.4.2. הפורטל המוצע יאפשר לספק גישה לכלל המידע הנוגע לו וביצוע פעולות ושירותים כמפורט להלן :
- 2.8.4.2.1. הרשמה לפורטל.
- 2.8.4.2.2. ניהול תיקי ספקים .
- 2.8.4.2.3. הגשת הצעות מחיר ומעקב אחר סטטוס ההצעה.
- 2.8.4.2.4. הגשת חשבוניות.
- 2.8.4.2.5. הגשת הזמנות עבודה ומעקב אחר סטטוס ההזמנה .
- 2.8.4.2.6. גישה לכלל חוזי העבודה הנוגע לספק.

- 2.8.4.3. הפורטל המוצע יאפשר לעובדי העירייה גישה לכלל המידע על הספקים ובכלל זה ;
- 2.8.4.3.1. הפצה של דרישה להצעת מחיר, קול קורא והודעות נוספת לכלל הספקים או על פי סיווגים שונים .
- 2.8.4.3.2. ניהול קשר רציף עם הספק .

2.8.5. שירותים

2.8.5.1. מוקד תשלומים

- 2.8.5.1.1. המציע יספק שירותי מוקד תשלומים עירוני זמין אשר יפעל בכל שעות היממה ובמהלך כל השבוע (24/7). המוקד יאפשר קבלת תשלומים, גביית חובות ותשלום דוחות חניה.
- 2.8.5.1.2. המוקד יאפשר תשלום באמצעות שני אפיקים – מענה קולי ממוחשב ומענה של נציג שירות נציג שירות יהיה זמין בשעות פעילות על פי סעיף 3.5.2.2.
- 2.8.5.1.3. פניות הציבור למוקד יתועדו במערכת מוקד ממוחשבת. דוחות ונתונים אודות הפניות יהיו זמינים לעירייה בכל זמן נתון ובפילוחים שונים.



2.8.5.2. שירותי מידע מתוך מאגרי המידע של מרשם האוכלוסין

2.8.5.2.1. השירות יכלול הספקת שאלות ממערכות מרשם האוכלוסין המוגדרות

על ידי משרד הפנים ועל פי צורכי ודרישות העירייה .

2.8.5.2.2. השירות כולל שאלות שונות כמפורט להלן :

א. שאלתא ת"ז פשוטה

ב. שאלתא מורכבת

ג. נגירת משאלתא מורכבת

ד. שאלתא בני משפחה

ה. שאלתת כתובות נגירת

**העירייה תשלם למציע בעבור כל פניה מדווחת למוקד הממוחשב / נציג שירות בהתאם למפורט
בהצעת המחיר לאשכול זה.**



3. דרישות פונקציונאליות רוחביות

הדרישות המפורטות בסעיף זה יחולו על כל המערכות / המודולים והשירותים המפורטים בנספח טכני זה.

3.1. אינדקס חשבונות/כרטיסי אב

המערכות, נשוא אשכול זה, יאפשרו ניהול נתוני הרשות בנוסף לנתוני חברות עירוניות ו/או עמותות עירוניות כאשר כל אחת תנוהל בנפרד ובכלל זה:

3.1.1. הקמה וניהול כרטיסי אב: ספקים, לקוחות, עמותות, תקציב (הכנסות והוצאות), תב"ר, מלוות, בנקים, משרדי ממשלה, גופים שאינם ספק או לקוח.

3.1.2. אפשרות להפקת מכתבים מתוך כרטיס האב ושליחה להדפסה.

3.1.3. איתור כרטיסי אב על פי פרמטר אחד או יותר.

3.1.4. הצגת כל פרטי כרטיס האב כגון: מסמכים, חוזים, הזמנות, הסכמי מסגרת, התחייבויות, ערבויות ועיקולים במסך אחד.

3.1.5. חסימת פתיחת כרטיס אב לספק כאשר מספר החברה (ח"פ) קיים במערכת. המערכת תבצע בקרה של ספרת הביקורת במספר החברה.

3.1.6. המערכת תאפשר גישה מכל כרטיס אב לכרטיסי הנה"ח של הספק/לקוח/ מלווה/תקציב.

3.1.7. המערכת תאפשר גישה מכל כרטיס אב לחשבוניות /חשבונות /הזמנות/ התחייבויות הקשורות אליו.

3.1.8. המערכת תאפשר הפקת דוחות ושאלות בחתכים שונים מכרטיסי האב.

3.1.9. לכרטיסי האב הרלוונטיים יתווספו שדות, לזכויות חתימה, חתימה אלקטרונית/גראפית/דיגיטאלית, דואר אלקטרוני, מספרי פקס ומספרי טלפון סלולר, קוד מוסד משרד החינוך, קוד משרד הרווחה, ח"פ, ע"מ ותוקף אישורי מס.

3.2. ניהול מסמכים וארכיון ממוחשב

3.2.1. מערכת הליבה המוצעת תכלול רכיב לניהול מסמכים וקבצים ובכלל זה: מסמכי וקבצי Office, מסמכי PDF, תמונות (Jpeg, TIFF) מסמכים סרוקים, דוא"ל, קבצים דחוסים.

3.2.2. המערכת תאפשר כניסה ישירה למסמכי וקבצי Office ובפרט דוא"ל דרך תוכנת ה-Outlook.

3.2.3. רכיב ניהול המסמכים יכלול ניהול מסמכים וקבצים שמקורם מתוך המערכת או מחוצה לה.

3.2.4. רכיב ניהול המסמכים והקבצים יאפשר מפתוח וקטלוג המסמכים למען איתור מהיר ויעיל של המסמכים. היקף שדות ה meta data יאפשר קטלוג נאות ונח (לפחות 10 שדות meta data לקטלוג).

3.2.5. המערכת תאפשר לחפש ולאחזר באופן פשוט ומהיר מסמכים על בסיס מאפייני הקטלוג והמפתוח ("meta data").



- 3.2.6. רכיב המסמכים והקבצים יאפשר לחפש מסמכים וקבצים גם על בסיס מילים ותווים בגוף התוכן (לא רק לפי מאפייני הקטלוג והמפתוח).
- 3.2.7. המערכת תכלול חיפוש בטכנולוגיית OCR על מסמכים בפורמט PDF ומסמכים סרוקים.
- 3.2.8. רכיב ניהול המסמכים והקבצים יאפשר לקשר בין מסמכים לבין רכיבי המערכת האחרים - גיליון טיפול, תיק מטופל, גורם מטפל, תיקיות תתי תיקיות רוחביות במערכת.
- 3.2.9. חיפוש ואיתור מסמכים, והצפייה בהם תתאפשר בנוחות ובפשטות תוך חשיבה על תהליכי ממשק המשתמש.
- 3.2.10. רכיב ניהול המסמכים והקבצים יאפשר סריקת מסמכים ושילובם בתהליכי העבודה במערכת. הפעלת הסריקה תתאפשר מכל שלב ושלב במערכת.

3.3. מנגנון ניהול התראות

- 3.3.1. המערכת תכלול מנגנון התראות מובנה, אשר באמצעותו ניתן יהיה להגדיר ולהפעיל התראות על בסיס עיתי או על בסיס התרחשות של אירועים.
- 3.3.2. מנגנון ההתראות יאפשר ניהול מעקבים באמצעות התראות אוטומטיות, או יזומות על ידי משתמש, בהתאם לסוג המעקב הנדרש.
- 3.3.3. ההתראות יוצגו במסך התראות ייעודי במערכת ובדוא"ל לגורם המורשה.
- 3.3.5. מכלול ההתראות הקבועות יוגדרו יחד עם המשתמשים בשלב האפיון המפורט.

3.4. לוג שינויים ושמירת היסטוריה

- 3.4.1. עבור כל פעולת עדכון (מחיקה, הוספה ו/או שינוי) של נתונים ומידע במערכת, ינוהל לוג שינויים הכולל תיעוד של סוג העדכון, הנתון שעודכן, ערכו טרם העדכון, הגורם המבצע את העדכון ותאריך ושעת העדכון.
- 3.4.2. לוג זה יהיה נגיש למשתמשים מורשים באמצעות מסכי המערכת. עבור שדות מסוימים, תאפשר המערכת הצגת ההיסטוריה של השדה ישירות מהמסך שבו מתאפשר עדכון של אותו שדה. שדות אלה יוגדרו בשלב האפיון המפורט של המערכת.

3.5. יכולת הדפסה

- המערכת תכלול אפשרות הדפסה ויצירת קובץ מכל מסמך ומסך רלוונטי במערכת, ובכלל זה: המרה לקובץ Word, Excel, שיתוף באמצעות דוא"ל והדפסה.

3.6. ניהול מכתבים

- 3.6.1. המערכת תאפשר הפקת מכתבים מובנים מתבניות מכתבים עבור כל תת מערכת ורכיב במערכת הליבה המוצעת.
- 3.6.2. המערכת תאפשר גזירה ושליפה של נתונים מרכיבים שונים במערכת אשר ישובצו בתבנית המכתב (בהתאם לתהליך הפקת המכתב). כך לדוגמא, אם המכתב הופק מתיק התושב – יכלול המכתב נתונים שייגזרו מתיק התושב.
- 3.6.3. המערכת המוצעת תכלול עד 10 מכתבים מובנים קבועים.



3.7. ניהול הרשאות

על המערכת המסופקת לקיים עקרונות אבטחת מידע כלליים, בהתאם ל-Best Practice הנהוגים בשוק, כגון:

- 3.7.1. קיום מנגנונים מפותחים של זיהוי, אימות וניהול הרשאות ליכולות מערכת ולנתונים.
- 3.7.2. מערכת ההרשאות תפעל על פי העיקרון: "הכול אסור אלא אם כן הוגדר אחרת" ("Default Deny Stance").
- 3.7.3. המערכת תקל ככל האפשר על תחזוקתה, ניהול ההרשאות, המשתמשים שלה וכו'.
- 3.7.4. על המערכות/שירותים להיות בעלי שירותי ניטור, דיווח ופיקוח נאותים (identification and authentication).
- 3.7.5. ביצוע אימות זיהוי המשתמש יתרחש בשלב הראשוני של הכניסה למערכת, לפני שהמשתמש קיבל הרשאות כלשהן למשאבי המערכת. על המשתמש לספק מידע אשר יוכיח את זהותו.
- 3.7.6. המערכת תתבסס על Two Factor Authentication (עדיפות ל-Token פיזי על פני מס' טלפון), בנוסף לשם משתמש/סיסמה.
- 3.7.7. מדיניות סיסמאות:

- א. המערכות/שירותים יכללו כלים לקביעה ואכיפה של מדיניות סיסמאות מרכזית, הכוללים (לפחות): איכות הסיסמא (אורך, תווים חוזרים, תווים עוקבים, QWERTY וכו'), תוקף, ניסיונות גישה כושלים, נעילות והיסטוריה.
- ב. משתמש שיזין סיסמה שגויה שלוש פעמים – ייחסם.
- ג. המערכת תאפשר לקבוע אילוץ החלפת סיסמא תקופתית.
- ד. הסיסמא לא תעבור גלויה ברשת.

3.8. סבבי חתימות ואישורים

- 3.8.1. המערכת תאפשר יצירת סבבי אישורים/חתימות אלקטרוניות עבור תהליכים תפעוליים במערכת והגדרות שייקבעו בשלב האפיון המפורט.
- 3.8.2. בכל שלב במהלך סבב החתימות יוכל משתמש מורשה להתחקות אחר סטאטוס האישור – מי אישר ובפתחו של מי המשימה מונחת.
- 3.8.3. המערכת תאפשר גמישות בהגדרת סבב החתימות והאישורים.
- 3.8.4. המערכת תאפשר שליחת התראה בדוא"ל לגורם המורשה ותכלול מסך המציג את כל ההזמנות הממתינות לאישור הגורם המורשה.
- 3.8.5. יובהר כי חתימות מטעם העירייה שיש בהן חיוב כספי של העירייה יחייבוהו ובלבד שחתומים גזבר העירייה, ראש העירייה וכן חותמת העירייה.



3.9. דוחות ומחולל דוחות

המערכת תכלול מגוון של דוחות תפעוליים וניהוליים Out of the box. בנוסף, תכלול המערכת מחולל דוחות שיאפשר לעירייה להוסיף דוחות על-פי הצורך ועל-בסיס הניסיון והלקחים שיופקו מהשימוש במערכת.

3.9.1. מחולל דוחות

על הספק לספק מחולל דוחות לשימוש משתמשי המערכת, אשר יאפשר יכולות תשאול והפקת נתונים מעובדים בחתכים שונים ולפי דרישה.

3.9.2. דוחות קבועים

3.9.2.1. על הספק לספק דוחות מובנים לשימוש משתמשי מערכות הליבה. דוחות מובנים

אלו יאפשרו מגוון של דיווחים תפעוליים וניהוליים (Out of the box) בתהליכי העבודה השוטפים עם המערכת.

3.9.2.2. המערכת המוצעת תכלול, ללא עלות נוספת, את כל הדוחות הקבועים הנדרשים

(ואלו שיידרשו במהלך תקופת ההתקשרות) ע"י עיריית רמת השרון ובכפוף לחוקי המדינה, חוקי עזר וכל דין במהלך כל תקופת ההתקשרות.

3.9.2.3. מעבר לדוחות המובנים הקיימים במערכת ומפורטים ע"י המציע בהצעתו למכרז

זה, יפתח הספק, במסגרת תכולת העבודה של מכרז זה וללא תוספת כספית, עד 12 דוחות חדשים שאינם קיימים.

לתשומת לב המציעים, התכולה המבוקשת הכלולה במחיר היא של כל דוחות המערכת הקיימים ומוצגים בהצעת המחיר ובנוסף לכך, 12 דוחות חדשים, אשר יוגדרו בשלב ההקמה ובמשך כל תקופת ההתקשרות.

3.10. מערכת לניהול תהליכים עסקיים (BPM)

העירייה מעוניינת ליישם מערכת לניהול תהליכים (BPM) אשר תעבוד מול כל המערכות, תתי המערכות והיישומים בעירייה תשתלב במערכות ובתתי המערכות התפעוליות ותהיה בעלת מראה ותפקוד (Look & Feel) דומה.

ארכיטקטורת המערכת המתוארת לעיל, כוללת את העיקרון שמערכות היישום תהיינה מבוססת תהליכי עבודה, לפיכך תינתן עדיפות למציע אשר ישלב רכיב רוחבי לניהול תהליכים ביישומים המוצעים.

3.11. יישומי Outlook Office

המערכת, על כל שלביה, תאפשר אינטגרציה מלאה ועבודה טבעית ושוטפת עם יישומי אופיס מיקרוסופט (Ms Office). במסגרת דרישה זו תאפשר המערכת:

3.11.1. עבודה שוטפת וטבעית בהתאם להגדרות Office

3.11.2. האפשרות לשלוח דוא"ל מכל תהליך ומסך במערכת

3.11.3. שאיבה ותיוק של מסמכים מתוך תיבות הדוא"ל למאגר המסמכים והקבצים במערכת.

3.11.4. שליחת מסמכים ישירות מתוך המערכת בדוא"ל.



3.12. ממשק משתמש | ממשק תפעולי

מערכת הליבה המוצעת תהיה בעלת ממשק משתמש חלונאי, או דמוי חלונאי, שיענה על הדרישות להלן:

3.12.1. כללי

3.12.1.1. הממשק התפעולי של המערכת יתמוך בצורה מלאה בשפה העברית. כמו-כן הממשק התפעולי יתבסס על מונחים בשפה המוכרת ומקובלת על המשתמשים.

3.12.1.2. הצגת מסמכים סרוקים וחומרים מצולמים תתבצע תוך שמירה על צורת המקור של המסמך המדובר גם בגודל (קנה מידה של 1:1) וגם במאפיינים אחרים של צבע וצורה.

3.12.1.3. המערכת תאפשר צפייה באותו מסך בו-זמנית על ידי מס' משתמשים.

3.12.2. התאמה לדרישות ולאילוצי התפקיד של משתמשי המערכת

מבנה המסך, שיטת הניווט וההתמצאות, סדר הפעילויות והמושגים והמונחים, יתאימו לדרישות ולאילוצי התפקיד של משתמשי המערכת. תפעול המערכת לא יציב בפני המשתמש דרישות החורגות מהגדרת תפקידו ומכישוריו. המערכת תספק אפשרות לעבוד עם מספר מסכים במקביל בשיטת עבודה חלונאית מלאה.

3.12.3. התמצאות ונגישות במערכת

עיצוב המערכת יבטיח שלמשתמש יהיה ברור בכל רגע

3.12.3.1. באיזו פונקציה הוא נמצא במערכת.

3.12.3.2. לאילו פונקציות/מצבים אחרים ניתן לעבור מהמצב הנוכחי.

3.12.3.3. כיצד להגיע במהירות לתפריטים/כפתורי הפעלה מרכזיים.

3.12.3.4. כיצד לשמור על נתונים.

3.12.4. אחידות ועקביות תפעולית

בכדי לשמור על אחידות ועקביות תפעולית, על המערכת המוצעת לקיים את הכללים להלן:

3.12.4.1. סדר פעולות אחיד ועקבי ושימוש באותם מקשים/כפתורי הפעלה בתהליכי התפעול ובהזנת הנתונים במסכים השונים. פעולות דומות תתבצענה בצורה זהה במשימות שונות ובמסכים שונים.

3.12.4.2. ריבוי במקשים/כפתורי הפעלה "גלובליים" בעלי אחידות תפעולית בכל המערכת.

3.12.4.3. אחידות במשמעות המונחים בכל חלקי המערכת.

3.12.4.4. פורמט עקבי של האלמנטים השונים הכלולים במסכי המערכת.



- 3.12.4.5. מיקום קבוע על פני המסך להודעות ולהתראות של המערכת. פורמט קבוע וחוקיות שימוש קבועה בצבע, סמלים, הבהובים וכל דרך אחרת לניהול תשומת לב המשתמש (כפוף למגבלת ההתאמה המשימתית).
- 3.12.4.6. סגנון גרפי אחיד של גופנים שונים באזורי המסך השונים.

3.12.5. פשטות בתפעול המערכת

- כדי לשמור על פשטות תפעולית, על המערכת המוצעת לקיים את הכללים להלן:
- 3.12.5.1. צמצום ככל האפשר במספר ההקשות או הצבעות עכבר הנדרשות להשלמת פונקציה כלשהי.
- 3.12.5.2. רצף פעולות פשוט ומאורגן בצורה ברורה למשתמש.
- 3.12.5.3. העברת נתונים שהוזנו (או נבחרו) במסך אחד לכל מסך המשך בהם הם נדרשים.
- 3.12.5.4. שימוש בברירות מחדל היכן שניתן.
- 3.12.5.5. שימוש בהצבעות ובבחירות במקום הקשת פקודות היכן שניתן.
- 3.12.5.6. אפשרות בחירה בין עכבר למקלדת או לאמצעי קלט נוספים.
- 3.12.5.7. סימון שדות חובה.

3.12.6. הגנה מפני פעולות חמורות

- המערכת תאפשר הגנה אופטימאלית מפני ביצוע פעולות שתוצאותיהן חמורה מבחינה תפעולית.
- 3.12.6.1. רצוי שכל פעולה במערכת תהיה הפיכה (יכולת להפעלת UNDO).
- 3.12.6.2. לפעולות שאינן הפיכות תוקדם אזהרה או בקשת אישור מיוחד לפני הפעלה.
- 3.12.6.3. הטיפול בשגיאות תפעוליות ייעשה לפי הכללים הבאים:
- 3.12.6.3.1. התראה ברורה על שגיאה, תוך הבחנה בין סוגי שגיאות.
- 3.12.6.3.2. הצגת הודעה ספציפית המנחה את המשתמש על פעולת התיקון הנדרשת.
- 3.12.6.3.3. הודעת השגיאה תלווה בהדגשה ויזואלית ו/או קולית.
- 3.12.6.3.4. פעולת התיקון תהיה פשוטה, קצרה ועקבית במערכת כולה.

3.12.7. מסכי עזרה (HELP)

- המערכת תכלול פונקציית עזרה למשתמש באמצעות מסכי עזרה ייעודיים ו/או באמצעות כלים אינטגרציה וממשקים.



4. אינטגרציה וממשקים

הספק הזוכה יבצע מיפוי ממשקי מערכת הרכש עם מערכות הליבה ואחרות ויספק מעטפת אינטגרטיבית מלאה לדרישות ולצרכי העירייה.

על הספק להקים את הממשקים עם המערכות המשיקות.

בטבלה, ממשק יוצא הכוונה לממשק יוצא ממערכת הליבה אל המערכת המוצגת בטבלה, ממשק נכנס הכוונה לממשק הנכנס אל מערכת הליבה מהמערכת המוצגת בטבלה.

4.1 מערכת הגביה

מערכת משיקה/גורם משיק	נתונים שעוברים בממשק	כוון הממשק
מערכת ארנונה	נתוני חיובים בגין מסי ארנונה	נכנס
מערכת דוחות חניה	נתוני חיובים בגין עבירות חניה	נכנס
	פרטי חובות בגין דוחות שלא שולמו לאכיפה	נכנס
מערכת רישוי בניה	- נתוני חיובים בגין אגרות רישוי בניה - נתוני חיובים בגין אגרת סלילה, תיעול והיטלים אחרים. - נתוני חיובים בגין אגרת מידע - מצב חשבון התושב לשם מתן אישור לטאבו	נכנס
מערכת פיקוח על הבניה	נתוני חיובים בגין עבירות על חוק הבניה	נכנס
מערכת נכסים (כיום, זיו נכסים של חב' זיו)	נתוני חיובים תקופתיים בגין השכרת נכסי העירייה	נכנס
מערכת היטלי השבחה	נתוני חיובים בגין היטלי השבחה	נכנס
מערכת פיקוח עירוני	נתוני חיובים בגין קנסות על עבירות על חוקי עזר עירוניים	נכנס
מערכת בית משפט לעניינים מקומיים / המערכת המשפטית	נתוני חיובים בגין קנסות שהטיל בית משפט לעניינים מקומיים. פרטי ברירות קנס מבימ"ש לעניינים מקומיים לאכיפה בעירייה (כולל הוצאות משפט שנפסקו לטובת העירייה או לחובתה)	נכנס
מערכת רישוי עסקים	- נתוני חיובים בגין אגרות רישוי עסקים - נתוני חיובים בגין אגרות רישוי שלטים	נכנס
מערכת חינוך	- נתוני חיובים בגין שכ"ל גני ילדים - נתוני חיובים בגין אגרת ביטוח תלמידים - נתוני חיובים בגין אגרת לימודי חוץ - נתוני חיובים בגין אגרת העשרה נתוני חשבון המשלם בנושאי חינוך	יוצא
מערכת הנהלת חשבונות	- נתוני תקבולים בגין גבייה מכל אמצעי תשלום (אשראי, בנקים, קופה). - נתוני החזרי תשלומים ו/או קיזוזים בגין חיובי יתר או חיובים שגויים.	יוצא
רווחה	נתוני חיובים בגין מפגשי ייעוץ בתחנה לטיפול במשפחה	נכנס
	נתוני חיובים בגין מפגשים במחלקה למניעת התמכרויות	נכנס
	נתוני הנחות בארנונה	צפייה



מערכת משיקה/גורם משיק	נתונים שעוברים בממשק	כוון הממשק
מערכת ערבויות	נתוני הערבות לרבות; מועדים, פרטי איש הקשר, הגורמים האחראים לערבות בעירייה, פרטי הבנק של נותן הערבות (בין היתר לצורך זיכוי), הארכות.	נכנס
קונסרבטוריון (מערכת מנח"ה של חב' אור סופט)	נתוני חיובים בגין הרשמה לחוגים	נכנס
אשכול פיס (מערכת אסיף של החב' לאוטומציה)	נתוני חיובים בגין הרשמה לחוגים	נכנס
מרכז רקפת (מנח"ה של חב' אור סופט)	נתוני חיובים בגין מתן שירותים לילדים בעלי צרכים מיוחדים	נכנס
שר"פ		נכנס
יד לבנים (מערכת תיאטרטיקל ואטרקטיקל של וואלה שופמינד)	- נתוני חיובים בגין השכרת אולם אירועים - נתוני חיובים בגין השכרת שטחים ל תערוכות - נתוני חיובים בגין קנסות תושבים על אחור בהחזרת ספרי הספרייה העירונית	נכנס
המוזיאון הגיאולוגי	נתוני חיובים בגין אירועים בתשלום	נכנס
תברואה	נתוני חיובים בגין אגרת רישוי כלבים	נכנס
מערכת שכר וכ"א	נתוני גביה מתלושי שכר של עובדי העירייה נתוני מלוות עובדים. נתוני שגויים/חריגים/עסקות שנדחו.	נכנס
בנקים, כולל בנק הדואר	נתוני חיובים – קליטה למערכת הגביה ממדיה מגנטית נתוני שגויים/חריגים/עסקות שנדחו.	נכנס
חברות אשראי	נתוני חיובים – קליטה למערכת הגביה ממדיה מגנטית	נכנס
וטרינריה	נתוני חיובים בגין מתן שירותי וטרינריה	נכנס
משרד הפנים	כתובת עדכנית של המשלם/פעיל או נפטר	נכנס
המוסד לביטוח לאומי	קובץ מקבלי קצבאות	נכנס
משרד הביטחון	קובץ נכי צה"ל	נכנס

4.2. מערכת ארנונה

מערכת משיקה/גורם משיק	נתונים שעוברים בממשק	כוון הממשק
מערכת הגביה	פרטי חיובים בגין מסי ארנונה	יוצא
מערכת שכר וכ"א	פרטי חיובים בגין מסי ארנונה של עובדי העירייה	יוצא
אוכלוסין	פרטי תושבים לשם חישוב שומת ארנונה	נכנס
הנדסה	עדכון פרטי תושב	יוצא
רישוי עסקים	חישוב שטחים	דו כיווני
	נתוני נכס	דו כיווני



4.3. מערכת הנהלת חשבונות ותקציב

מערכת משיקה/גורם משיק	נתונים שעוברים בממשק	כוון הממשק
מערכת הגביה	פרטי תקבולים בגין מסי ארנונה וגביה מכל סוג שהוא.	נכנס
מערכת שכר וכ"א	פרטי חיובי ארנונה של עובדי העירייה שכר העובדים	נכנס
מערכת רכש ולוגיסטיקה	אישור קבלת טובין/סגירת הזמנות	נכנס
מערכת אינטרנטית של משרד הפנים לדיווח על תקציבי העירייה ודוחות אחרים נדרשים.		נכנס
שע"מ	קבלת אישור על ניכוי מס במקור	דו כיווני
משרד האוצר-מס הכנסה	אישורים לצורך ניכוי מס	נכנס
	קובץ דיווח מע"מ וניכוי מס במקור	יוצא

4.4. מערכת רישוי עסקים ושילוט

מערכת משיקה/גורם משיק	נתונים שעוברים בממשק	כוון הממשק
מערכת השילוט	מידע אלפא נומרי וקבצי תמונות	יוצא
מערכת אכיפה של ביהמ"ש	עדכון קנסות וצווים, דוחות	נכנס/ יוצא
מערכת פיקוח על הבניה ויעודי קרקע	מידע אלפא נומרי אשר יוטמע בתיק הרישוי.	יוצא

4.5. מערכת פיקוח עירוני וחנייה

מערכת משיקה/גורם משיק	נתונים שעוברים בממשק	כוון הממשק
מערכת הגביה	■ נתוני חובות של דוחות פיקוח לאכיפת גבייה	יוצא
	■ נתוני ערעורי תושבים על דוחות	
	■ נתוני תשלום דוחות	נכנס
	■ נתוני תוצאות אכיפת גבייה לדוחות פיקוח	
משרד התחבורה	■ ההפקת קובץ ל"הלבשת פרטים"	יוצא
	■ נתוני רישוי כלי רכב	נכנס
	■ איתור בעלי הרכב	
	■ סטאטוס הרכב-גנוב, נטוש, נכה.	



מערכת משיקה/גורם משיק	נתונים שעוברים בממשק	כוון הממשק
דואר ישראל	- ייצור אוכלוסייה למשלוח פריטים בדואר רשום מתוך מערכת פיקוח עירוני - ביצוע בדיקות תקינות בטרם יצירת הקובץ לדואר. - ייצור מספר קוד דואר RR לכל מכתב. - טעינת מידע תקינות הקובץ שנשלח ע"י דואר (קובץ מסוג .RTF). - טעינת אישור משלוח פריטי דואר (קובץ מסוג PDF). - טעינת תשובות סטטוס על המשלוח שהתקבלו מהדואר (קובץ מסוג .XLS). - ניהול מעקב אחר המשלוח של דברי הדואר כולל התשובות של כל פריט ופריט. - עדכון מערכת פיקוח עירוני ברמת הפעילות. - מערכת פיקוח עירוני חושפת ברמת הפעילות את הסטטוס של התשובות שהתקבלו מהדואר. - מערכת פיקוח עירוני מפיקה דוחות ברמת הפעילות של סטטוס דברי הדואר. - מאפשרת לקדם באכיפה אוכלוסייה או פריט בודד בהתאם לסטטוס התשובות שהתקבלו מהדואר. - ייצור דוחות ברמה קיבוצית או פרטנית.	דו כיווני
מערכת אוכלוסין עירונית	פרטי תושבים	נכנס
משרד הפנים	הפקת קובץ מקוון ל"אימות חייבים"	דו כיווני
מערכת פלאפארק (חברת לולהטק) – מערכת פקח החניה (או כל מערכת פקח אחרת שתהיה בעירייה)	נתוני דוחות חניה באמצעות תקשורת סלולארית ובאמצעות סנכרון.	נכנס
אתר האינטרנט	עדכון טבלאות מערכת פלאפארק (רחובות, כלי רכב, תווים, שירות פאנגו ועוד).	יוצא
מערכת פאנגו (חברת מילגם) – מערכת חניה סלולרית	נתוני דוחות חניה, כולל תמונות וסטטוס גבייה	יוצא
מערכת מידע גיאוגרפי (GIS)	נתוני תושבים עם שירות פאנגו	נכנס
מערכת ניהול תווי דייר	ראה סעיף 5.8 להלן	
	נתוני תושבים שלהם הונפקו תווים ונתוני התווים שהונפקו	נכנס



4.6. מערכת רכש ולוגיסטיקה

מערכת משיקה/גורם משיק	נתונים שעוברים בממשק	כוון הממשק
מערכת הנה"ח	אישור קבלת טובין	יוצא
	סגירת הזמנות	יוצא
תקציב	שריון תקציבי להזמנת רכש	יוצא

4.7. מערכת מידע גאוגרפי (GIS)

עיריית רמת השרון הקימה אתרים מבוססי מפה ונמצאת בתהליך הקמה של אתר המידע ההנדסי-גיאוגרפי, תוך שימוש בשרתי GIS שבידי העירייה מבית ESRI. האתרים הוקמו על ידי חברת סיסטמטיקס (Systematics) ופותחו על בסיס תוכנת ArcGIS Server 10.7.1 ובעזרת ArcGIS for Flex Viewer 2.4 בימים אלו בוחנת העירייה שידרוג מערך ה-GIS לטכנולוגיית Portal for ArcGIS.

4.7.1. מערכת שירותי התוכן מורכבת ממפה כללית ראשית וממפות תוכן משניות, המכילות

שכבות ממוקדות נושא.

4.7.1.1. מפה כללית ראשית

הגישה אל האתר תתאפשר מתוך דף הבית של אתר העירייה. האתר ייפתח בחלון חדש, כאתר מפה מלא. השימוש בשכבות המידע הדינמיות אשר מוצגות במפה הכללית מאפשרות את הפעולות הבאות: כיבוי והדלקה, הצגת מקרא, זיהוי מאפייני ישויות, חיפוש ישויות ברשימה על פי שדה ראשי והתמקדות לישויות, קישור ל-url-אתר העירייה (במידה והוא חלק ממאפייני השכבה).

4.7.1.2. מפות תוכן משניות

הוקמו דפי מפה נושאים, אשר מרכזים מידע ב-ארבע נושאים: איכות סביבה, חינוך, תרבות ופנאי, חירום וביטחון. הגישה למפות אלה הינה באמצעות לינק URL/מדף המחלקה הרלוונטית. המפה נפתחת בדף חדש כאפליקציית מפה נפרדת. העירייה מתכננת להקים אתר תוכן נוסף להצגת נתונים ממערכת יעודי קרקע ומערכת רישוי הבנייה. אתר התוכן יציג מידע בנושא יעודי קרקע המשולב במידע גרפי ובמידע אלפא-נומרי מתוך המערכות התפעוליות.

4.7.2. הצגת מידע מהמערכות התפעוליות על גבי מפה

מערכות הגבייה, ארנונה, רישוי עסקים והפיקוח וכל מערכת אלפא נומרית אחרת שתידרש ע"י עיריית רמת השרון יקושרו למערכת המידע הגיאוגרפית (GIS) בצורה שתאפשר הצגה של הנתונים על גבי מפה וביצוע ניתוחים מרחביים וזאת על ידי שילוב של יכולות קביעת מיקום וניתוח מרחבי בתהליכי העבודה של העירייה כמפורט להלן. כל המידע האלפא-נומרי של העירייה ישמר אך ורק במערכות התפעוליות. הצגת נתונים מתוך מערכות אלו תיעשה באמצעות שאילתות ודוחות שיבנו במערכות אלו. מערכת ה-GIS תאפשר הצגה של הנתונים על גבי מפה על פי דרישת המשמש (למשל באמצעות כפתור ("הצג על גבי מפה"). במקרה כזה המערכת התפעולית תפעיל ממשק שיעביר לשירות



ה-GIS את המזהה של הישות הנדרשת להצגה ואת המאפיינים על פיהם הדוח בוצע. על פי המידע תוצג מפה שתיפתח בחלון נוסף. הישות תוצג במפה על פי סימבולוגיה קבועה מראש. כאשר המפה מתמקדת לישות שנבחרה (או למרכז השטח שנתחם על ידי הישויות שנבחרו). בנוסף, יפתח הספק ממשק שיאפשר הצגת נתונים אלפא-נומריים על ישות כלשהיא המוצגת על המפה. השאילתה תאפשר בחירה של סוג ישות אחד בלבד בו זמנית. השאילתה תאפשר בחירה של מספר מופעים של הישות הנבחרת בו זמנית והצגת נתונים אלפא-נומריים על הפרטים שנבחרו בדו"ח אחד.

מבנה הדו"ח יוגדר בשלב העיצוב של המערכת. לאחר הקמת מערכות הליבה החדשות (נשוא מכרז זה) מערכת ה-GIS לא תחזיק יותר נתונים אלפא-נומריים. הממשקים בין אתרי המפות למערכות הליבה צריכים להיות אחידים, מהירים וקלים בכדי לתת מענה נוח למשתמש.

4.8. אתר האינטרנט

המערכת תדע לייצר נתונים ומידע לאתר האינטרנט העירוני – על פי הגורמים המוסמכים בעירייה ובכפוף להנחיות ומדיניות אבטחת המידע, וזכות הפרטיות ועל פי כל דין.

4.9. ממשקי אצוה מובנים למחסן נתונים (Data Warehouse) בעיריית רמת השרון

4.9.1. כללי

המזמינה מקימה מחסן נתונים (DWH - Data warehouse) שיקלוט, ישמר, יאחסן ויאחד נתונים ומידע ממערכות תפעוליות שונות, לשם תכלול ותמיכה בהחלטות ניהוליות כמו גם, קבלת תובנות עסקיות מהמידע הקיים ברשות. מחסן הנתונים העירוני שיוקם, יקלוט וישמר את הנתונים הגולמיים מהמערכות התפעוליות בטבלאות ייעודיות, יאפשר חיבור הצלבה והשוואה של מידע זה ויצג או ייצא את המידע לשימושים עירוניים שונים ובכלל זה: דוחות מתכללים לקבלת החלטות, ייצוא נתונים למערכות תפעוליות (כגון GIS), ניתוחי מגמות ועוד.

4.9.2. מחסן הנתונים

מחסן הנתונים יוקם ב DB טבלאי סטנדרטי במבנה, שיטה, ארכיטקטורה ותשתיות כפי שיקבע ע"י עיריית רמת השרון ובאחריותה. מחסן הנתונים יוקם בחצר העירייה או בענן פרטי או בענן ציבורי, בהתאם לשיקול דעתה ולאילוצי העירייה. מחסן הנתונים העירוני יוקם באחריותה המלאה ועל חשבונה של עיריית רמת השרון. עוד מובהר כי, התחזוקה השוטפת ותחזוקת השבר של מחסן הנתונים הינה באחריותה השוטפת של העירייה.



4.9.3. ממשק מובנה בין המערכות התפעוליות למחסן הנתונים העירוני

כל המערכות התפעוליות בעירייה, לרבות המערכות נשוא מכרז זה, יעבירו נתונים בממשק אצווה (batch) תקופתי, קבוע ורציף במבנה אחיד (ממשק יוצא מהמערכת התפעולית אל מחסן הנתונים העירוני).

במסגרת תכנון היישום הממשק יוגדרו המאפיינים להלן, בשיתוף פעולה עם ספקי המערכות התפעוליות.

א. שדות המערכת, הנתונים, התכנים והמידע אשר יועברו בממשק זה יוגדרו ע"י העירייה בשיתוף פעולה עם הספק הזוכה בכל אשכול עבור כל מערכת תפעולית. הספק מתחייב לפעול לעמידה בדרישות העירייה, במסגרת תכולת מכרז זה.

ב. במסגרת שלב זה, יעביר הספק, בהתאם לדרישת העירייה, תרשים ERD וטבלה שמפרטת כל טבלה ושדה של הנתונים שהם מעבירים.

ג. מבנה הממשק, מבנה הנתונים וטכנולוגיית הממשק יוגדרו ע"י העירייה ועל הספק לעמוד בדרישות העירייה, כפי שיוגדרו ובמסגרת תכולת מכרז זה.

ד. תדירות העברת הממשק תוגדר ע"י העירייה ועל הספק לעמוד בדרישות העירייה, כפי שיוגדרו ובמסגרת תכולת מכרז זה.

ה. יתכנו כמה סוגים של אצוות, ועיתויים שונים להעברת המידע, ועל הספק לעמוד בדרישות העירייה כפי שיוגדרו.

ו. תהליכי הבקרה והניטור על העברת הממשקים יוגדרו ע"י העירייה ועל הספק לעמוד בדרישות העירייה, כפי שיוגדרו ובמסגרת תכולת מכרז זה.

4.9.4. דוגמה (לא מחייבת) לארכיטקטורת הממשק

א. בשרת בסיס הנתונים של המציע, יוגדר שרת ה-DWH של העירייה כ- Linked Servers קבוע (אחרי תיאום של משתמש SQL מקומי ב-SQL server של העירייה, והגדרת ה-IP והפורט המתאים ב-FW של העירייה).

ב. תהליך Batch קבוע, מנוהל ע"י המציע לשעה מסוימת כל לילה, יבצע העתקה של הנתונים שנקבעו מראש, ובהתאם למבנה נתונים שהוגדר מראש, אל בסיס הנתונים המוקצה למציע בשרת העירייה.

ג. הנתונים שיועברו יהיו או נתונים שחלו עליהם שינוי מאז העברת הנתונים הקודמת (עם מנגנון ניהול דלתאות), או כל הנתונים של רמת השרון כולם (ומחיקה נתוני יום האתמול). בהתאם לתיאום בשלב האפיון.

ד. המציע יוודא שרק לאחר שהועברו הנתונים המעודכנים, ימחקו הנתונים הישנים (במידת הצורך, לפי קביעת הארכיטקטורה של הממשק). ככה שתמיד יהיה עותק של הנתונים בעירייה – גם אם התהליך הספציפי של הלילה נכשל.

סעיף 4.9.4 הנ"ל הוא דוגמה בלבד, שאינה מחייבת, לסוג הארכיטקטורה ואופי הממשק הנדרש. הוא נועד לחדד הבנה והמחשה של הכוונה בהקמת ה-DWH אצל המציעים. הארכיטקטורה הסופית תיקבע בשלב האפיון המפורט.



נספח 1.2 למפרט הטכני – מערכות חינוך

1. כללי

מערכת המידע של אגף החינוך הינה מערכת לניהול שוטף מקצה לקצה של נתוני/מידע אודות תלמידים/ילדים בבתי ספר/גני ילדים/מרכזים חינוכיים אשר בתחום שיפוט העירייה.
מערכת אגף החינוך המוצעת תכלול את כל הרכיבים, תוכנות, פונקציונאליות ויכולות קיימות במערכת אגף החינוך הנוכחית.
בתרשים להלן מתוארים המערכות, המודולים והשירותים המהווים את תכולת אשכול זה:

מערכות/מודולים



שירותים ומוצרים נלווים



אינטגרציה וממשקים למערכות לויין (בהתאם למפורט בסעיף 5 בנספח טכני זה)



1.1. היחידות העסקיות אשר צפויות להשתמש במערכות ליבה אלו הינן



▪ **אגף החינוך - אגף החינוך בעיריית רמת השרון** אמון על כל מערכת החינוך הפורמלית בעיר, ממעונות הילדים ועד כיתה י"ב, ופועל לקידום מצוינות לימודית וחברתית, תוך מתן מענה לצרכיו המגוונים של כל תלמיד ופיתוח כישוריו האישיים בהתאם לצרכיו הייחודיים.

1.2. מצב קיים

1.2.1. מערכת החינוך הנוכחית הינה מערכת החינוך מבית החברה לאוטומציה.

1.2.2. מערכת היסעים הנוכחית הינה מערכת טראפיקל של חברת שיפט.

1.3. מנהל מערכת (Super User)

העירייה תגדיר מטעמה מומחה יישום (Super User) במערכת, אשר ילווה את פרויקט הקמת המערכת ויהווה מנהל המערכת לתקופת ההסכם.

1.4. משתמשים

מנהלי ועובדי אגף החינוך :

35 עובדי מטה

45 עובדי בתי הספר

15 משתמשים נוספים

כ 100 משתמשים



2. דרישות ליבה ממערכת ניהול אגף החינוך

2.1. כללי

- 2.1.1. מערכת החינוך המוצעת (להלן "המערכת") תאפשר תפעול וניהול כל פעילויות החינוך הפורמלי (בתי ספר ומוסדות חינוך / גיל הרך/ גני ילדים / תלמידי חוץ / תלמידים הלומדים במוסדות מחוץ ליישוב) במערכת אחת אינטגרטיבית.
- 2.1.2. המערכת המוצעת תכלול את כל הדרישות, היישומים והממשקים למערכות חיצוניות ותתי מערכות אשר מוכתבים ע"י משרד החינוך במצב הקיים ובמהלך תקופת ההתקשרות.
- 2.1.3. המערכת המוצעת תכלול כל שינוי, תוספת, עדכון ודרישה אשר יוגדרו ויוכתבו ע"י משרד החינוך במהלך תקופת ההתקשרות בין העירייה לספק. שינויים ועדכונים אלו יבוצעו ללא תשלום ובכפוף להנחיות אגף החינוך בעיריית רמת השרון.
- 2.1.4. במסגרת דרישה זו, דורשת העירייה להכליל יצירה אוטומטית, נוחה וממוחשבת של דוחות הדיווח בהתאם להנחיות משרד החינוך. הדוח יופק גם בפורמט אקסל.
- 2.1.5. המערכת תאפשר עבודה מול מערכות חיצוניות כגון:
 - א. מערכת הניהול הכספי לבתי הספר - מערכת אשר תומכת בכל תהליכי הגביה והנהלת חשבונות הבית ספריים ובכלל זה; גביית כספים, ניהול הוצאות ובקרה תקציבית, ניהול קופה וכיו"ב.
 - ב. מערכת מנב"ס - מערכת מנהל בית ספרי אשר פותחה ונתמכת ע"י משרד החינוך. המערכת תומכת בכל תהליכי הניהול האדמיניסטרטיביים של בית הספר.
 - ג. מערכת חינוך מיוחד - מערכת אשר פותחה ונתמכת ע"י משרד החינוך. המערכת תומכת תהליכי העבודה של מחלקת החינוך המיוחד.
 - ד. מערכת ניהול קב"ס - מערכת התומכת בפעילות קציני ביקור סדיר (קב"ס).
 - ה. השימוש במערכת מוכתב ע"י משרד החינוך, אשר מקבל מהמערכת את הנתונים הנדרשים לו אחת לחודש.
 - ו. מערכת ניהול וועדות השמה - מערכת ארצית אשר השימוש בה מוכתב ע"י משרד החינוך. וועדת השמה מתקיימת אחת ל-3 שנים או פחות, בהתאם לצורך ובכפוף לכל דין.
 - ז. מערכת ניהול היסעים - מערכת המנהלת את נתוני התלמידים הזכאים להיסעים או כאלה המשלמים על הסעות.

2.2. דרישות בסיס

- 2.2.1. המערכת תאפשר ריכוז נתוני הילדים במאגר אחיד עם אפשרויות שליפה של נתונים לפי חתכים שונים.
- 2.2.2. המערכת תאפשר הקמה ועדכון של כרטיס תלמיד הכולל את פרטי הילד, זכויות והיסטוריה.
- 2.2.3. המערכת המוצעת תכלול אפשרות להפקת מכתבים מתוך כרטיס התלמיד ושליחה להדפסה.
- 2.2.4. המערכת המוצעת תאפשר הקמת אזורי רישום.
- 2.2.5. המערכת תאפשר הקמת מוסדות החינוך חדשים בעיר. כחלק ממסך מוסדות הכולל את מוסדות החינוך בעיר.



2.3. דרישות פונקציונאליות מערכת אגף החינוך

2.3.1. קליטה וניהול שיבוצים לבית הספר

- 2.3.1.1. המערכת תסייע בבניית קבצי מועמדים ושיבוצם לבית הספר מקובץ אוכלוסין ברשות/ברשות/
- מנתוני מועמדים ממשרד החינוך.
- 2.3.1.2. הוספה, עדכון ומחיקה של רישום תלמיד למוסד חינוכי בעיר יעדכן באופן אוטומטי את מצבת התלמידים הרשומים במוסדות החינוך בעיר.
- 2.3.1.3. המערכת תאפשר קליטת רישום תלמידים למוסדות החינוך לרבות באופן ידני (טלפוני) ובאמצעות האינטרנט (דרך אתר רישום באינטרנט) ותאפשר הפקת הודעות שיבוץ במייל ובמסרון להורים.
- 2.3.1.4. המערכת תבצע רישום אינטרנטי ושיבוץ אוטומטי לפי מדיניות עיריית רמת השרון.
- 2.3.1.5. המערכת תאפשר ניהול שיבוצים, ערעורים והעברות של מועמדים בין בתי ספר דרך טפסים מכוונים.
- 2.3.1.6. בעת הרישום יכילו מסכי הרישום את נתוני הנרשם והוריו ממרשם התושבים במשרד הפנים.
- 2.3.1.7. המערכת תאפשר רישום לילדים חדשים בעיר.
- 2.3.1.8. המערכת המוצעת תאפשר רישום לילד להורים גרושים והפקת המידע להורים בנפרד.
- 2.3.1.9. המערכת תאפשר קליטת בקשות מיוחדות (בקשת העברה, ערעור).
- 2.3.1.10. אימות פרטי ההורים והילד.
- 2.3.1.11. המערכת המוצאת תכלול מסך שיבוצים ומסך המציג תלמידים שלא שובצו.
- 2.3.1.12. המערכת תכלול כלי ניהול ובקרה למנהלת הרישום והשיבוץ ושליטה ובקרה על כלל מוסדות החינוך בעיר.

2.3.2. איתור, רישום וגבייה של תלמידי חוץ

- 2.3.2.1. המערכת תתמוך ברישום תלמידים הלומדים במוסדות החינוך ברמת השרון גם במקרים בהם הם אינם זכאים לכך (תלמידי חוץ).
- 2.3.2.2. המערכת תסייע באיתור תלמידי חוץ ע"מ לבצע תהליכי גבייה בין אם מאפוטרופוס ובין אם מהרשות המקומית השולחת.
- 2.3.2.3. מיפוי ואיתור תלמידי חוץ (שאינם תושבי העיר רמה"ש) הלומדים במוסדות חינוך בעיר רמה"ש יתבצע באמצעות חיתוך בין מודול רישום האוכלוסין והכתובות לנתוני כתובות של התלמידים הרשומים. המערכת תציף את שמות תלמידי החוץ "החשודים". תלמיד אשר יאותר כתלמיד חוץ יסומן וייבחן גם אחיו ואחיותיו.
- 2.3.2.4. המערכת תייצר חיוב לתלמיד חוץ.
- 2.3.2.5. מתלמידי החוץ נגבה סכום הלימוד כמפורט בחוק בתקנות והנחיות משרד החינוך. החיוב נקבע על פי מוסד הלימודים ומשך הזמן בו התלמיד לומד במוסד. החיוב



יתווסף לכרטיס הגורם המשלם (בין אם מדובר באפטרופוס הורה משמורת או רשות מקומית אחרת או כל גורם אחר) ויועבר לחיוב במערכת הגבייה.
2.3.2.6. המערכת תסייע באיתור תלמידים, תושבי רמה"ש, הלומדים במוסד מחוץ לעיר.

2.3.3. רישום לגני ילדים

- 2.3.3.1. המערכת תאפשר רישום ידני (טלפוני) / באמצעות האינטרנט של ילדים לגני הילדים בתחום השיפוט של העירייה ותאפשר הפקת הודעת שיבוץ בדואר אלקטרוני, מסרונים ואשרות תשלום.
- 2.3.3.2. המערכת תייצר חיוב לגני הילדים בהתאם לפרמטרים שיוגדרו ע"י אגף החינוך בעירייה.
- 2.3.3.3. המערכת תאפשר הגדרת שכונות / אזורים ברחבי העיר הזכאים להנחה בתשלומי הגנים.
- 2.3.3.4. המערכת תאפשר מתן הנחות נוספות למשפחה בהתאם להכנסה הממוצעת ולפי טבלאות המפורסמות ע"י משרד החינוך.
- 2.3.3.5. המערכת תאפשר ניהול שיבוצים, ערעורים והעברות של ילדים בין גני ילדים.

2.3.4. כרטיס תלמיד

- 1.1.1.1. המערכת תאפשר ניהול נתוני התלמיד בכרטיס אחד. הכרטיס יאשר הזנה, עדכון מחיקה והצגת כל הנתונים הרלוונטיים אודות תלמיד.
- 1.1.1.2. המערכת תציג את פירוט התשלומים הרשומים בכרטיס תלמיד ותאפשר מיפוי לפי ת.ז. המשלם (לרבות הצגת הגורם המשלם הפועל, במקרים בהם ההורים חיים בנפרד).
- 1.1.1.3. יתאפשרו שני שדות נתונים לכל בית אב של תלמיד.
- 1.1.1.4. המערכת תדע לזהות הורים פרודים/גרומים ושליחת מכתבים, מידע והודעות לשני ההורים בשתי הכתובות המוגדרות במשרד הפנים/בדיווחים של ההורים לעירייה.
- 1.1.1.5. אחוז הנחה בית ספרי.
- 1.1.1.6. מועד מתן אישור "לימוד חוץ" ואם אושר, ייפתח שדה נוסף המציג את השתתפות הרשות השולחת בתשלום.
- 1.1.1.7. שדה חופשי להערות.

2.3.5. ניהול וועדות

רכיב לניהול וועדות ההשמה, הרכיב יכלול:

- א. ניהול וועדות ההשמה (תיעוד דיונים והחלטות), ניהול המסמכים המלווים לוועדה.
- ב. ניהול ערעורים.



2.3.6. ניהול ופיקוח לוגיסטיקה

1.1.1.8 המערכת תאפשר מודול של ניהול מבנה בית ספר "תיק בית ספר" – שיכלול את כל

עבודות התחזוקה, הרישיונות והאישורים אשר נעשים בבית הספר וגן ילדים בכל שנה ותהיה אפשרות למצב פרסום און ליין באתר ייעודי לציבור.

1.1.1.9 רכיב לניהול הלוגיסטיקה ופיקוח על הביצוע בבתי הספר וגני הילדים, הרכיב יכלול:

א. ניהול תלונות.

ב. ניהול משימות.

ג. מעקב ביצוע אחר משימות לרבות מנגנון התראות ותזכורות אוטומטי.

ד. הצטיידות מוסדות חינוך.

ה. העלאת קבצים ממחשב וסריקה



3. דרישות פונקציונאליות רוחביות

3.1. ניהול מסמכים וארכיון ממוחשב

- 3.1.1. מערכת החינוך המוצעת תכלול רכיב לניהול מסמכים וקבצים ובכלל זה; מסמכי וקבצי Office, מסמכי PDF, תמונות (Jpeg, TIFF) מסמכים סרוקים, דוא"ל, קבצים דחוסים.
- 3.1.2. המערכת תאפשר כניסה ישירה למסמכי וקבצי Office ובפרט דוא"ל
- 3.1.3. רכיב ניהול המסמכים יכלול ניהול מסמכים וקבצים שמקורם מתוך המערכת או מחוצה לה.
- 3.1.4. רכיב ניהול המסמכים והקבצים יאפשר מפתוח וקיטלוג המסמכים למען איתור מהיר ויעיל של המסמכים. היקף שדות ה meta data יאפשר קיטלוג נאות ונח (לפחות 10 שדות meta data לקיטלוג).
- 3.1.5. המערכת תאפשר לחפש ולאחזר באופן פשוט ומהיר מסמכים על בסיס מאפייני הקיטלוג והמפתוח ("meta data").
- 3.1.6. רכיב המסמכים והקבצים יאפשר לחפש מסמכים וקבצים גם על בסיס מילים ותווים בגוף התוכן (לא רק לפי מאפייני הקיטלוג והמפתוח).
- 3.1.7. המערכת תכלול חיפוש בטכנולוגיית OCR על מסמכים בפורמט PDF ומסמכים סרוקים.
- 3.1.8. רכיב ניהול המסמכים והקבצים יאפשר לקשר בין מסמכים לבין רכיבי המערכת האחרים - גיליון טיפול, תיק מטופל, גורם מטפל, תיקיות תתי תיקיות רוחביות במערכת.
- 3.1.9. חיפוש ואיתור מסמכים, והצפייה בהם תתאפשר בנוחות ובפשטות תוך חשיבה על תהליכי ממשק המשתמש.
- 3.1.10. רכיב ניהול המסמכים והקבצים יאפשר סריקת מסמכים ושילובם בתהליכי העבודה במערכת. הפעלת הסריקה תתאפשר מכל שלב ושלב במערכת.

3.2. מנגנון ניהול התראות

- 3.2.1. המערכת תכלול מנגנון התראות מובנה, אשר באמצעותו ניתן יהיה להגדיר ולהפעיל התראות על בסיס עיתי או על בסיס התרחשות של אירועים.
- 3.2.2. מנגנון ההתראות יאפשר ניהול מעקבים באמצעות התראות אוטומטיות, או יזומות על ידי משתמש, בהתאם לסוג המעקב הנדרש.
- 3.2.3. ההתראות יוצגו במסך התראות ייעודי במערכת ובדוא"ל לגורם המורשה.
- 3.2.4. מכלול ההתראות הקבועות יוגדרו יחד עם המשתמשים בשלב האפיון המפורט.

3.3. לוג שינויים ושמירת היסטוריה

- 3.3.1. עבור כל פעולת עדכון (מחיקה, הוספה ו/או שינוי) של נתונים ומידע במערכת, ינוהל לוג שינויים הכולל תיעוד של סוג העדכון, הנתון שעודכן, ערכו טרם העדכון, הגורם המבצע את העדכון ותאריך ושעת העדכון.



3.3.2. לוג זה יהיה נגיש למשתמשים מורשים באמצעות מסכי המערכת. עבור שדות מסוימים, תאפשר המערכת הצגת ההיסטוריה של השדה ישירות מהמסך שבו מתאפשר עדכון של אותו שדה. שדות אלה יוגדרו בשלב האפיון המפורט של המערכת.

3.4. יכולת הדפסה

המערכת תכלול אפשרות הדפסה ויצירת קובץ מכל מסמך ומסך רלוונטי במערכת, ובכלל זה: המרה לקובץ Word, Excel, שיתוף באמצעות דוא"ל והדפסה.

3.5. ניהול מכתבים

- 3.5.1. המערכת תאפשר הפקת מכתבים מובנים מתבניות מכתבים עבור כל תת מערכת ורכיב במערכת החינוך המוצעת.
- 3.5.2. המערכת תאפשר גזירה ושליפה של נתונים מרכיבים שונים במערכת ושיבוצו בתבנית המכתב (בהתאם לתהליך הפקת המכתב). כך לדוגמא, אם המכתב הופק מתיק תלמיד – יכלול המכתב נתונים שייגזרו מתיק התלמיד.
- 3.5.3. המערכת המוצעת תכלול עד 10 מכתבים מובנים קבועים.

3.6. ניהול הרשאות

על המערכת המסופקת לקיים עקרונות אבטחת מידע כלליים, בהתאם ל-Best Practice הנהוגים בשוק, כגון:

- 3.6.1. קיום מנגנונים מפותחים של זיהוי, אימות וניהול הרשאות ליכולות מערכת ולנתונים.
- 3.6.2. מערכת ההרשאות תפעל על פי העיקרון: "הכול אסור אלא אם כן הוגדר אחרת" ("Default Deny Stance").
- 3.6.3. המערכת תקל ככל האפשר על תחזוקתה, ניהול ההרשאות, המשתמשים שלה וכו'.
- 3.6.4. על המערכות/שירותים להיות בעלי שירותי ניטור, דיווח ופיקוח נאותים (identification and authentication).
- 3.6.5. ביצוע אימות זיהוי המשתמש יתרחש בשלב הראשוני של הכניסה למערכת, לפני שהמשתמש קיבל הרשאות כלשהן למשאבי המערכת. על המשתמש לספק מידע אשר יוכיח את זהותו.
- 3.6.6. המערכת תתבסס על Two Factor Authentication (עדיפות ל-Token פיזי על פני מס' טלפון), בנוסף לשם משתמש/סיסמה.
- 3.6.7. מדיניות סיסמאות:
 - א. המערכות/שירותים יכללו כלים לקביעה ואכיפה של מדיניות סיסמאות מרכזית, הכוללים (לפחות): איכות הסיסמא (אורך, תווים חוזרים, תווים עוקבים, QWERTY וכו'), תוקף, ניסיונות גישה כושלים, נעילות והיסטוריה.
 - ב. משתמש שיזין סיסמה שגויה שלוש פעמים – ייחסם.
 - ג. המערכת תאפשר לקבוע אילוץ החלפת סיסמא תקופתית.
 - ד. הסיסמא לא תעבור גלויה ברשת.



3.7. סבבי חתימות ואישורים

- 3.7.1. המערכת תאפשר יצירת סבבי אישורים/חתימות אלקטרוניות עבור תהליכים תפעוליים במערכת והגדרות שייקבעו בשלב האפיון המפורט.
- 3.7.2. בכל שלב במהלך סבב החתימות יוכל משתמש מורשה להתחקות אחר סטאטוס האישור – מי אישר ובפתחו של מי המשימה מונחת.
- 3.7.3. המערכת תאפשר גמישות בהגדרת סבב החתימות והאישורים.
- 3.7.4. המערכת תאפשר שליחת התראה בדוא"ל לגורם המורשה ותכלול מסך המציג את כל ההזמנות הממתינות לאישור הגורם המורשה.
- 3.7.5. יובהר כי חתימות מטעם העירייה שיש בהן חיוב כספי של העירייה **יחייבוה ובלבד שחתומים** **גזבר העירייה, ראש העירייה וכן חותמת העירייה.**

3.8. דוחות ומחולל דוחות

המערכת תכלול מגוון של דוחות תפעוליים וניהוליים Out of the box. בנוסף, תכלול המערכת מחולל דוחות שיאפשר לעירייה להוסיף דוחות על-פי הצורך ועל-בסיס הניסיון והלקחים שיופקו מהשימוש במערכת.

- 3.8.1. **מחולל דוחות** - על הספק לספק מחולל דוחות לשימוש משתמשי המערכת, אשר יאפשר יכולות תשאול והפקת נתונים מעובדים בחתכים שונים ולפי דרישה.

3.8.2. דוחות קבועים

- 3.8.2.1. על הספק לספק דוחות מובנים לשימוש משתמשי מערכת החינוך. דוחות מובנים אלו יאפשרו מגוון של דיווחים תפעוליים וניהוליים (Out of the box) בתהליכי העבודה השוטפים עם המערכת
- 3.8.2.2. המערכת המוצעת תכלול, ללא עלות נוספת, את כל הדוחות הקבועים הנדרשים (ואלו שיידרשו במהלך תקופת ההתקשרות) ע"י משרד החינוך במהלך כל תקופת ההתקשרות, כגון:
 - א. דו"ח בקשות מיוחדות.
 - ב. דו"ח ערר.
 - ג. דו"ח צפי רישום.
 - ד. דו"ח שינוי כתובת.
 - ה. דו"ח ילדים להורים פרודים.
 - ו. דו"ח אלרגיות.
 - ז. דו"ח ילדים הישארות.
 - ח. דו"ח תוצאות השיבוץ.
 - ט. דו"ח חריגי שיבוץ.
 - י. דו"ח של ילדים שיצאו מאזור הרישום.
 - יא. דו"ח תפוסה למוסדות.
 - ה. דו"ח הילדים שזכאים לגן ממשיך אך לא מעוניינים.



3.8.2.3. מעבר לדוחות המובנים הקיימים במערכות ומפורטים ע"י המציע בהצעתו למכרז זה, יפתח הספק, במסגרת תכולת העבודה של מכרז זה וללא תוספת כספית, עד 12 דוחות חדשים שאינם קיימים.

לתשומת לב המציעים, התכולה המבוקשת הכלולה במחיר היא של כל דוחות המערכת הקיימים ומוצגים בהצעת המחיר ובנוסף לכך, 12 דוחות חדשים, אשר יוגדרו בשלב ההקמה ובמשך כל תקופת ההתקשרות.

3.9. מערכת לניהול תהליכים עסקיים (BPM)

העירייה מעוניינת ליישם מערכת לניהול תהליכים (BPM) אשר תעבוד מול כל המערכות, תתן המערכות והיישומים בעירייה תשתלב במערכות ובתתי המערכות התפעוליות ותהיה בעלת מראה ותפקוד (Look & Feel) דומה. ארכיטקטורת המערכת המתוארת לעיל, כוללת את העיקרון שמערכות היישום תהיינה מבוססת תהליכי עבודה, לפיכך תינתן עדיפות למציע אשר ישלב רכיב רוחבי לניהול תהליכים ביישומים המוצעים.

3.10. יישומי Office ו Outlook

המערכת, על כל שלביה, תאפשר אינטגרציה מלאה ועבודה טבעית ושוטפת עם יישומי אופיס מיקרוסופט (Ms Office). במסגרת אינטגרציה זו תאפשר המערכת.

3.10.1. עבודה שוטפת וטבעית בהתאם להגדרות Office

3.10.2. האפשרות לשלוח דוא"ל מכל תהליך ומסך במערכת

3.10.3. שאיבה ותיוק של מסמכים מתוך תיבות הדוא"ל למאגר המסמכים והקבצים במערכת.

3.10.4. שליחת מסמכים ישירות מתוך המערכת בדוא"ל.

3.11. ממשק משתמש | ממשק תפעולי

מערכת החינוך המוצעת תהיה בעלת ממשק משתמש חלונאי, או דמוי חלונאי, שיענה על הדרישות להלן:

3.11.1. כללי

3.11.1.1. הממשק התפעולי של המערכת יתמוך בצורה מלאה בשפה העברית. כמו-כן הממשק התפעולי יתבסס על מונחים בשפה המוכרת ומקובלת על המשתמשים.

3.11.1.2. הצגת מסמכים סרוקים וחומרים מצולמים תתבצע תוך שמירה על צורת המקור של המסמך המדובר גם בגודל (קנה מידה של 1:1) וגם במאפיינים אחרים של צבע וצורה.

3.11.1.3. המערכת תאפשר צפייה באותו מסך בו-זמנית על ידי מס' משתמשים.



3.11.2. התאמה לדרישות ולאילוצי התפקיד של משתמשי המערכת

מבנה המסך, שיטת הניווט וההתמצאות, סדר הפעילויות והמושגים והמונחים, יתאימו לדרישות ולאילוצי התפקיד של משתמשי המערכת. תפעול המערכת לא יציב בפני המשתמש דרישות החורגות מהגדרת תפקידו ומכישוריו. המערכת תספק אפשרות לעבוד עם מספר מסכים במקביל בשיטת עבודה חלונאית מלאה.

3.11.3. התמצאות ונגישות במערכת

עיצוב המערכת יבטיח שלמשתמש יהיה ברור בכל רגע:

- 3.11.3.1. באיזו פונקציה הוא נמצא במערכת.
- 3.11.3.2. לאילו פונקציות/מצבים אחרים ניתן לעבור מהמצב הנוכחי.
- 3.11.3.3. כיצד להגיע במהירות לתפריטים/כפתורי הפעלה מרכזיים.
- 3.11.3.4. כיצד לשמור על נתונים.

3.11.4. אחידות ועקביות תפעולית

כדי לשמור על אחידות ועקביות תפעולית, על המערכת המוצעת לקיים את הכללים להלן:

- 3.11.4.1. סדר פעולות אחיד ועקבי ושימוש באותם מקשים/כפתורי הפעלה בתהליכי התפעול ובהזנת הנתונים במסכים השונים. פעולות דומות תתבצענה בצורה זהה במשימות שונות ובמסכים שונים.
- 3.11.4.2. ריבוי במקשים/כפתורי הפעלה "גלובליים" בעלי אחידות תפעולית בכל המערכת.
- 3.11.4.3. אחידות במשמעות המונחים בכל חלקי המערכת.
- 3.11.4.4. פורמט עקבי של האלמנטים השונים הכלולים במסכי המערכת.
- 3.11.4.5. מיקום קבוע על פני המסך להודעות ולהתראות של המערכת. פורמט קבוע וחוקיות שימוש קבועה בצבע, סמלים, הבהובים וכל דרך אחרת לניהול תשומת לב המשתמש (כפוף למגבלת ההתאמה המשימתית).
- 3.11.4.6. סגנון גרפי אחיד של גופנים שונים באזורי המסך השונים.

3.11.5. פשטות בתפעול המערכת

כדי לשמור על פשטות תפעולית, על המערכת המוצעת לקיים את הכללים להלן:

- 3.11.5.1. צמצום ככל האפשר במספר ההקשות או הצבעות עכבר הנדרשות להשלמת פונקציה כלשהי.
- 3.11.5.2. רצף פעולות פשוט ומאורגן בצורה ברורה למשתמש.
- 3.11.5.3. העברת נתונים שהוזנו (או נבחרו) במסך אחד לכל מסך המשך בהם הם נדרשים.
- 3.11.5.4. שימוש בבירורות מחדל היכן שניתן.
- 3.11.5.5. שימוש בהצבעות ובבחירות במקום הקשת פקודות היכן שניתן.
- 3.11.5.6. אפשרות בחירה בין עכבר למקלדת או לאמצעי קלט נוספים.
- 3.11.5.7. סימון שדות חובה.



3.11.6. הגנה מפני פעולות חמורות

המערכת תאפשר הגנה אופטימאלית מפני ביצוע פעולות שתוצאותיהן חמורה מבחינה תפעולית.

3.11.6.1. רצוי שכל פעולה במערכת תהיה הפיכה (יכולת להפעלת UNDO).

3.11.6.2. לפעולות שאינן הפיכות תוקדם אזהרה או בקשת אישור מיוחד לפני הפעלה.

3.11.6.3. הטיפול בשגיאות תפעוליות ייעשה לפי הכללים הבאים :

3.11.6.3.1. התראה ברורה על שגיאה, תוך הבחנה בין סוגי שגיאות.

3.11.6.3.2. הצגת הודעה ספציפית המנחה את המשתמש על פעולת התיקון הנדרשת.

3.11.6.3.3. הודעת השגיאה תלווה בהדגשה ויזואלית ו/או קולית.

3.11.6.3.4. פעולת התיקון תהיה פשוטה, קצרה ועקבית במערכת כולה.

3.11.7. מסכי עזרה (HELP)

המערכת תכלול פונקציית עזרה למשתמש באמצעות מסכי עזרה ייעודיים ו/או באמצעות כלים מובנים (Tooltip).



4. אינטגרציה וממשקים

הספק הזוכה יבצע מיפוי ממשקי מערכת אגף החינוך עם מערכות הליבה ואחרות ויספק מעטפת אינטגרטיבית מלאה לדרישות ולצרכי העירייה.

4.1. על הספק להקים את הממשקים עם המערכות המשיקות.

4.2. בטבלה, ממשק יוצא הכוונה לממשק יוצא ממערכת אגף החינוך אל המערכת המוצגת בטבלה,

ממשק נכנס הכוונה לממשק הנכנס אל מערכת אגף החינוך מהמערכת המוצגת בטבלה.

4.3. מערכת המידע לאגף החינוך תשיק לכל המערכות הייעודיות לניהול מוסדות ומרכזי חינוך

המוכתבות ע"י משרד החינוך, על פי הפירוט להלן:

4.3.1. **מערכת הניהול הכספי לבתי הספר** - מערכת אשר תומכת בכל תהליכי הגביה והנהלת

חשבוניות הבית ספריים ובכלל זה; גביית כספים, ניהול הוצאות ובקרה תקציבית, ניהול קופה

וכיו"ב.

4.3.2. **מערכת מנב"ס** - מערכת מנהל בית ספרי אשר פותחה ונתמכת ע"י משרד החינוך. המערכת

תומכת בכל תהליכי הניהול האדמיניסטרטיביים של בית הספר.

4.3.3. **מערכת חינוך מיוחד** - מערכת אשר פותחה ונתמכת ע"י משרד החינוך. המערכת תומכת

תהליכי העבודה של מחלקת החינוך המיוחד.

4.3.4. **מערכת ניהול קב"ס** - מערכת התומכת בפעילות קציני ביקור סדיר (קב"ס). השימוש במערכת

מוכתב ע"י משרד החינוך, אשר מקבל מהמערכת את הנתונים הנדרשים לו אחת לחודש.

4.3.5. **מערכת ניהול וועדות השמה** - מערכת ארצית אשר השימוש בה מוכתב ע"י משרד החינוך.

וועדת השמה מתקיימת אחת ל-3 שנים או פחות, בהתאם לצורך בכפוף לכל דין.

4.3.6. **מערכת ניהול היסעים** - מערכת המנהלת את נתוני התלמידים הזכאים להיסעים או כאלה

המשלמים על הסעות.

מערכת משיקה/גורם משיק	נתונים שעוברים בממשק	כוון הממשק
מערכת גביה	- נתוני חיובים בגין שכ"ל גני ילדים - נתוני חיובים בגין אגרת ביטוח תלמידים - נתוני חיובים בגין אגרת לימודי חוץ - נתוני פרטי משלם בגבייה - נתונים רלוונטיים נוספים	יוצא
מערכת מנב"ס	נתונים רלוונטיים (ממשק OL). התאמת נתוני רשומים / מועמדים מידע אודות מוסעים	יוצא/נכנס
מערכת משרד החינוך	עדכון קובץ מועמדי רישום לגנ"י ובתי ספר.	נכנס
מערכת היסעים	נתוני התלמידים שזכאים להיסעים נתוני התלמידים שמשלמים על היסעים	יוצא
מערכת חינוך מיוחד	נתונים תלמידים	יוצא/נכנס
GIS	כמפורט בסעיף 5.5	יוצא/נכנס



מערכת משיקה/גורם משיק	נתונים שעוברים בממשק	כיוון הממשק
מערכת שו"ל (שליטה ובקרה לעורך הלאומי) לשעת חירום	נתוני מוסדות החינוך	יוצא
תוכנות נוספות מוגדרות ע"י משרד החינוך/ משרד הפנים	ראה לעיל	יוצא/נכנס

4.4. מערכת מידע גאוגרפי (GIS)

עיריית רמת השרון הקימה אתרים מבוססי מפה ונמצאת בתהליך הקמה של אתר המידע ההנדסי-גאוגרפי, תוך שימוש בשרתי GIS שבידי העירייה. האתרים הוקמו על ידי חברת סיסטמטיקס (Systematics) ופותחו על בסיס תוכנת ArcGIS Server 10 ובעזרת ArcGIS for Flex Viewer 2.4. 4.4.1. מערכת שירותי התוכן מורכבת ממפה כללית ראשית וממפות תוכן משניות, המכילות שכבות ממוקדות נושא.

4.4.1.1 מפה כללית ראשית

הגישה אל האתר תתאפשר מתוך דף הבית של אתר העירייה. האתר ייפתח בחלון חדש, כאתר מפה מלא. השימוש בשכבות המידע הדינמיות אשר מוצגות במפה הכללית מאפשרות את הפעולות הבאות: כיבוי והדלקה, הצגת מקרא, זיהוי מאפייני ישויות, חיפוש ישות ברשימה על פי שדה ראשי והתמקדות לישות, קישור ל-url-באתר העירייה (במידה והוא חלק ממאפייני השכבה).

4.4.1.2 מפות תוכן משניות

הוקמו דפי מפה נושאים, אשר מרכזים מידע ב-ארבע נושאים: איכות סביבה, חינוך, תרבות ופנאי, חירום וביטחון. הגישה למפות אלה הינה באמצעות לינק URL/מדף המחלקה הרלוונטית. המפה נפתחת בדף חדש כאפליקציית מפה נפרדת. העירייה מתכננת להקים אתר תוכן נוסף להצגת נתונים ממערכת ייעודי קרקע ומערכת רישוי הבנייה. אתר התוכן יציג מידע בנושא ייעודי קרקע המשולב במידע גרפי ובמידע אלפא-נומרי מתוך המערכות התפעוליות.

4.4.2. הצגת מידע מהמערכות התפעוליות על גבי מפה

מערכות הגבייה, ארנונה, רישוי עסקים והפיקוח וכל מערכת אלפא נומרית אחרת שתידרש ע"י עיריית רמת השרון יקושרו למערכת המידע הגאוגרפית (GIS) בצורה שתאפשר הצגה של הנתונים על גבי מפה וביצוע ניתוחים מרחביים וזאת על ידי שילוב של יכולות קביעת מיקום וניתוח מרחבי בתהליכי העבודה של העירייה כמפורט להלן. כל המידע האלפא-נומרי של העירייה ישמר אך ורק במערכות התפעוליות. הצגת נתונים מתוך מערכות אלו תיעשה באמצעות שאילתות ודוחות שיבנו במערכות אלו. מערכת ה-GIS תאפשר הצגה של הנתונים על גבי מפה על פי דרישת המשמש (למשל באמצעות כפתור ("הצג על גבי מפה"). במקרה כזה המערכת התפעולית תפעיל ממשק שיעביר לשירות ה-



GIS את המזהה של הישות הנדרשת להצגה ואת המאפיינים על פיהם הדוח בוצע. על פי המידע תוצג מפה שתיפתח בחלון נוסף. הישות תוצג במפה על פי סימבולוגיה קבועה מראש. כאשר המפה מתמקדת לישות שנבחרה (או למרכז השטח שנתחם על ידי הישויות שנבחרו). בנוסף, יפתח הספק ממשק שיאפשר הצגת נתונים אלפא-נומריים על ישות כלשהיא המוצגת על המפה. השאילתה תאפשר בחירה של סוג ישות אחד בלבד בו זמנית. השאילתה תאפשר בחירה של מספר מופעים של הישות הנבחרת בו זמנית והצגת נתונים אלפא-נומריים על הפרטים שנבחרו בדו"ח אחד. מבנה הדו"ח יוגדר בשלב העיצוב של המערכת. לאחר הקמת מערכות הליבה החדשות (נשוא מכרז זה) מערכת ה-GIS לא תחזיק יותר נתונים אלפא-נומריים. הממשקים בין אתרי המפות למערכות הליבה צריכים להיות אחידים, מהירים וקלים בכדי לתת מענה נוח למשתמש.

4.5. אתר האינטרנט

המערכת תדע לייצר נתונים ומידע לאתר האינטרנט העירוני – בכפוף להנחיות ומדיניות אבטחת המידע, וזכות הפרטיות ועל פי כל דין.

4.6. ממשקי אצוה מובנים למחסן נתונים (Data Warehouse) בעיריית רמת השרון

4.6.1. כללי

המזמינה מקימה מחסן נתונים (DWH - Data warehouse) שיקלוט, ישמר, יאחסן ויאחד נתונים ומידע ממערכות תפעוליות שונות, לשם תכלול ותמיכה בהחלטות ניהוליות כמו גם, קבלת תובנות עסקיות מהמידע הקיים ברשות. מחסן הנתונים העירוני שיוקם, יקלוט וישמר את הנתונים הגולמיים מהמערכות התפעוליות בטבלאות ייעודיות, יאפשר חיבור הצלבה והשוואה של מידע זה ויצג או ייצא את המידע לשימושים עירוניים שונים ובכלל זה: דוחות מתכללים לקבלת החלטות, ייצוא נתונים למערכות תפעוליות (כגון GIS), ניתוחי מגמות ועוד.

4.6.2. מחסן הנתונים

מחסן הנתונים יוקם ב DB טבלאי סטנדרטי במבנה, שיטה, ארכיטקטורה ותשתיות כפי שיקבע ע"י עיריית רמת השרון ובאחריותה. מחסן הנתונים יוקם בחצר העירייה או בענן פרטי או בענן ציבורי, בהתאם לשיקול דעתה ולאילוצי העירייה. מחסן הנתונים העירוני יוקם באחריותה המלאה ועל חשבונה של עיריית רמת השרון. עוד מובהר כי, התחזוקה השוטפת ותחזוקת השבר של מחסן הנתונים הינה באחריותה השוטפת של העירייה.



4.6.3. ממשק מובנה בין המערכות התפעוליות למחסן הנתונים העירוני

כל המערכות התפעוליות בעירייה, לרבות המערכות נשוא מכרז זה, יעבירו נתונים בממשק אצווה (batch) תקופתי, קבוע ורציף במבנה אחיד (ממשק יוצא מהמערכת התפעולית אל מחסן הנתונים העירוני).

במסגרת תכנון היישום הממשק יוגדרו המאפיינים להלן, בשיתוף פעולה עם ספקי המערכות התפעוליות.

- שדות המערכת, הנתונים, התכנים והמידע אשר יועברו בממשק זה יוגדרו ע"י העירייה בשיתוף פעולה עם הספק הזוכה בכל אשכול עבור כל מערכת תפעולית. הספק מתחייב לפעול לעמידה בדרישות העירייה, במסגרת תכולת מכרז זה.
- במסגרת שלב זה, יעביר הספק, בהתאם לדרישת העירייה, תרשים ERD וטבלה שמפרטת כל טבלה ושדה של הנתונים שהם מעבירים.
- מבנה הממשק, מבנה הנתונים וטכנולוגיית הממשק יוגדרו ע"י העירייה ועל הספק לעמוד בדרישות העירייה, כפי שיוגדרו ובמסגרת תכולת מכרז זה.
- תדירות העברת הממשק תוגדר ע"י העירייה ועל הספק לעמוד בדרישות העירייה, כפי שיוגדרו ובמסגרת תכולת מכרז זה.
- תהליכי הבקרה והניטור על העברת הממשקים יוגדרו ע"י העירייה ועל הספק לעמוד בדרישות העירייה, כפי שיוגדרו ובמסגרת תכולת מכרז זה.

4.6.4. דוגמה (לא מחייבת) לארכיטקטורת הממשק

- ה. בשרת בסיס הנתונים של המציע, יוגדר שרת ה-DWH של העירייה כ- Linked Servers קבוע (אחרי תיאום של משתמש SQL י מקומי ב-SQL server של העירייה, והגדרת ה-IP והפורט המתאים ב-FW של העירייה).
- ו. תהליך Batch קבוע, מנוהל ע"י המציע לשעה מסוימת כל לילה, יבצע העתקה של הנתונים שנקבעו מראש, ובהתאם למבנה נתונים שהוגדר מראש, אל בסיס הנתונים המוקצה למציע בשרת העירייה.
- ז. הנתונים שיועברו יהיו או נתונים שחלו עליהם שינוי מאז העברת הנתונים הקודמת (עם מנגנון ניהול דלתאות), או כל הנתונים של רמת השרון כולם (ומחיקה נתוני יום האתמול). בהתאם לתיאום בשלב האפיון.
- ח. המציע יוודא שרק לאחר שהועברו הנתונים המעודכנים, ימחקו הנתונים הישנים (במידת הצורך, לפי קביעת הארכיטקטורה של הממשק). ככה שתמיד יהיה עותק של הנתונים בעירייה – גם אם התהליך הספציפי של הלילה נכשל.

סעיף 4.6.4 הנ"ל הוא דוגמה בלבד, שאינה מחייבת, לסוג הארכיטקטורה ואופי הממשק הנדרש. הוא נועד לחדד הבנה והמחשה של הכוונה בהקמת ה-DWH אצל המציעים. הארכיטקטורה הסופית תיקבע בשלב האפיון המפורט.



1. כללי

אשכול זה מפרט את דרישות העירייה ממערכות משאבי אנוש ושכר (להלן: המערכות, נשוא אשכול זה) בתרשים להלן מתוארים המערכות, המודולים והשירותים המהווים את תכולת אשכול זה:

מערכות/מודולים



שירותים ומוצרים נלווים



אינטגרציה וממשקים למערכות לויין (בהתאם למפורט בסעיף 5 בנספח טכני זה)



1.1. היחידות העסקיות אשר צפויות להשתמש במערכות ליבה אלו הינן

- **אגף משאבי אנוש** - אגף משאבי אנוש אחראי על הטיפול בעובדי העירייה משלבי המכרז, הגיוס והקליטה, לאורך מהלך חיי העובד בארגון ועד הפרישה לגמלאות.
האגף אחראי על מיון וגיוס עובדים חדשים, ניוודים בין תפקידים, קידום מקצועי, הכשרה, פיתוח ורווחת העובדים.
- **מחלקת שכר** - מחלקת שכר אמונה על הכנת משכורות לעובדי העירייה על סמך הנתונים המתקבלים מאגף משאבי אנוש, ובדיקת נכונות הנתונים. בנוסף הכנת תחשיבי שכר ותחשיבי פנסיה לעובדי העירייה.
ומתן שירות לעובדי וגמלאי העירייה בכל שאלה ובירור בנושא משכורתם.



1.2. מצב קיים

- 1.2.1. מערכות משאבי אנוש ושכר הנוכחיות הינן מערכת משאבי אנוש ושכר מבית החברה לאוטמציה (בגרסת Mainframe) והיא כוללת פונקציות ניהול תיקי עובד, ניהול משרות, ניהול תקנים, מודול שכר, ניהול אירועים ותזכורות.
- 1.2.2. מערכת "קופל ראם" אליה מעבירים קבצי תמונות (Images) של תלושי השכר ודוחות שונים.
- 1.2.3. מערכת הנוכחות של חברת פיקו.
- 1.2.4. מערכת הנוכחות לביא של חברת סנריון.
- 1.2.5. מערכת השעונים של חברת סינאל.

1.3. מנהל מערכת (Super User)

העירייה תגדיר מטעמה מומחה יישום (Super User) במערכת, אשר ילווה את פרויקט הקמת המערכת ויהווה מנהל המערכת לתקופת ההסכם.

1.4. משתמשים

המערכות ישרתו את עובדי אגף משאבי אנוש, מחלקת שכר ועובדי העירייה וגמלאי העירייה.
בעיריית רמת השרון מועסקים כ- 850 עובדים, כ- 350 גמלאים וכ- 250 מורים. כולם מקבלי שכר בעירייה.



2. דרישות ליבה ממערכת ניהול משאבי אנוש ושכר

סעיף זה מציג את הפונקציונליות הנדרשת ממערכת ניהול משאבי אנוש ושכר הנדרשת ואת תהליכי העבודה המרכזיים שבהם היא תתמוך.

2.1 כללי

מערכת שכר ומשאבי אנוש העירונית המוצעת (להלן "המערכת") תאפשר ניהול העסקת עובד על פי חוקים, תקנות ונהלים של עיריית רמת השרון ועל פי כל דין בנושאים: איתור, גיוס, קליטה, טיפול שוטף וסיום העסקה של עובד.

2.1.1. המערכת תהיה מערכת משולבת לשכר, נוכחות ומשאבי-אנוש שתפעל במתכונת של לשכת שירות.

2.1.2. המערכת תאפשר מידור וחסיומה ע"י מערך הרשאות על מנת לשמור על נתוני כ"א וצנעת הפרט.

2.1.3. המערכת תכסה את כל מחזור החיים של עובד בעירייה משלב המועמדות, דרך הקליטה, העסקה, תשלום שכר והפרשות שונות, הפסקת העסקה, גמלאות ופטירה.

2.1.4. המערכת תתמוך בניתוח של הנתונים בחתכים שונים, כגון:

2.1.4.1. ניתוחים ברמת העובד הבודד.

2.1.4.2. ניתוחים ברמת יחידות משנה, קבוצות עובדים, הסכמי שכר וכלל העובדים.

2.1.4.3. ניתוח מידע היסטורי על עובד/קבוצת עובדים.

2.1.4.4. ביצוע סימולציות ברמת העובד הבודד.

2.1.4.5. ביצוע סימולציות ברמת יחידות משנה, קבוצות עובדים, הסכמי שכר וכלל העובדים.

2.1.4.6. השוואת נתונים בין מחלקות.

2.1.4.7. מתן גמישות ועצמאות בביצוע משימות ניהוליות, כגון: תכנון פעילויות, יצירת דו"חות וביצוע שאילתות.

2.1.4.8. יכולות להפעלת מערכות התראות, ומערכות להפעלת פעילויות יזומות על-פי לוחות זמנים מתוכננים.

2.1.5. המערכת תתמוך בקליטת קובץ אקסל להזרמה מרוכזת של נתונים למערכת.

2.1.6. המערכת תאפשר ייצוא של נתונים מהמערכת אל קבצי אקסל.

2.1.7. המערכת תאפשר העברת נתונים עיתית למחסן נתונים בעירייה.

2.1.8. המערכת תאפשר יצוא נתונים נבחרים ותלושי שכר של העובדים לשם הצגתם בפורטל העירייה.

2.2 דרישות פונקציונליות ממערכת ניהול משאבי אנוש

2.2.1 ניהול מבנה ארגוני

המערכת תתמוך בפונקציות הבאות.

2.2.1.1. ניהול עץ המבנה הארגוני של עיריית רמת השרון - היחידות הארגוניות והקשרים

ההיררכיים ביניהן. כולל גמישות בביצוע שינויים במבנה הארגוני ואפשרות

להקמה/ביטול/עדכון של כל רמה בהיררכיה.

2.2.1.2. ניהול מבנה רב חברתי כולל דוחות מאוחדים.



- 2.2.1.3. ניהול תקנים עד רמת שורת תקן, כולל שמירת היסטוריה של איוש תקנים.
- 2.2.1.4. מקצועות ותפקידים – כולל תיאורי תפקידים, מסלולי קידום ודרישות מוקדמות לתפקיד (תנאי סף).
- 2.2.1.5. מקצועות ותפקידים – על פי קובץ ניתוח עיסוקים של משרד הפנים ובהתאמה לדרישות עיריית רמת השרון.
- 2.2.1.6. שיוך לסעיפי תקציב (עד רמת העובד), ותת סעיפי תקציב, מתואמים עם המערכת הפיננסית- אפשרות לשיוך מספר סעיפי תקציב ליחידה ארגונית אחת או מספר יחידות ארגוניות לסעיף תקציבי אחד וכן אפשרות לשיוך עובד לתקציב פרויקטאלי תחום בזמן.
- 2.2.1.7. אפשרות להגדרות נפרדות של כפיפויות ארגוניות וכפיפויות מקצועיות – עד רמת העובד הבודד ובכל כיוון (למי העובד כפוף ומי הכפופים לו).

2.2.2. גיוס

המערכת תתמוך בתהליכי גיוס עובד.

2.2.3. טיפול במועמדים

המערכת תנהל ותטפל במועמדים במכרזי כח אדם בעירייה הן מכרזים חיצוניים, והן מועמדים מתוך העירייה העונים למכרזים פנימיים כולל אפשרות לשמירת היסטורית פניות של מועמדים.

2.2.4. קליטת עובד

- המערכת תתמוך בהקמת תיק/כרטיס עובד על בסיס עקרונות התהליך המפורטים להלן:
- 2.2.4.1. בעת ההקמה הראשונית של עובד במערכת יוזנו נתוני חובה ראשוניים (כגון: מס' ת"ז, שם, כתובת, שיבוץ, תפקיד, היקף משרה).
- 2.2.4.2. בסיום ההקמה הראשונית תציג המערכת התראות/משימות לגורם מטפל הבא אשר ישלים את פרטי העובד ויקבע סופית את תנאי ההעסקה שלו.
- 2.2.4.3. מחלקת שכר תבצע בקרת תקינות של הנתונים הנדרשים לצורך תשלום שכר, תשלום נתוני שכר ותאשרר את השלמת קליטת העובד.
- 2.2.4.4. המערכת תציג את הזכאויות של העובד הנגזרות משיבוצו בהתאם להסכם העבודה הרלבנטי. תתאפשר הזנה מבוקרת של זכאויות נוספות שאינן ניתנות אוטומטית על ידי המערכת.
- 2.2.4.5. קליטת קרנות פנסיה, ביטוחי מנהלים, קרנות השתלמות וקופות גמל יתבצעו כמפורט בסעיף
- 2.2.4.6. עם השלמת קביעת תנאי ההעסקה של העובד תפיק המערכת את הסכם ההעסקה במתכונת מוגדרת בהתאם לסיווג העובד. יש לדווח למערכת לאחר חתימת העובד ונציג העירייה על ההסכם.



2.2.4.7. מעקב קליטה - המערכת תנהל מעקב אחר כל פעולות החובה הנדרשות במהלך הקליטה כתנאי להתחלת עבודה ולתשלום שכר (למשל: קבלת רישיונות, חתימה על הסכם, הזנת נתוני חובה המותנים בתפקיד/מקצוע וכו') – פעולות החובה יוגדרו בשלב הקמת המערכת. המערכת תפיק התראות/תזכורות לאחר פרק זמן מוגדר, בגין פעולות חובה שטרם בוצעו. המערכת לא תאפשר הפקת שכר במקרים בהם לא הושלמו הפעולות ההכרחיות אלא אם הוגדר אחרת ע"י בעל הרשאה מתאימה.

2.2.4.8. עם השלמת תהליך הקליטה יינתן אישור על ידי עובד משאבי-אנוש מורשה. רק עם מתן אישור זה יוכלו עובדי מחלקת השכר להשלים הזנת נתונים לצורך תשלום שכר.

2.2.5. התראות/תזכורות

המערכת תאפשר ניהול מעקבים באמצעות התראות אוטומטיות, או יזומות על ידי משתמש, בהתאם לסוג המעקב הנדרש.

2.2.6. ניהול תיק עובד

המערכת תנהל באופן ממוחשב את תיקי העובדים ותתמוך בניהול תהליכי העבודה השוטפים בתיק עובד ממוחשב. תיק עובד ממוחשב הינו מכלול האירועים והנתונים שהצטברו אודות העובד במהלך תקופת העסקתו בעירייה. המערכת תאפשר הצגה של נתונים עדכניים ונתונים היסטוריים של אירועים אלה.

2.2.6.1. תיק העובד הממוחשב יכלול רישום של מסמכי מקור שיתויקו בתיק הפיזי וסריקת המסמכים

2.2.6.2. לשמירה בארכיון אופטי (מערכת ניהול מסמכים), עם ציון של מסמכי חובה בהתאם לתפקידים.

2.2.6.3. בנוסף יכללו בתיק העובד עותקי מסמכים אוטומטיים שהופקו ע"י המערכת.

2.2.6.4. המערכת תאפשר הזנה גורפת של מסמכים שהופקו לקבוצות עובדים מוגדרות, כמו גם עריכה וביטול של מסמכים כאלו.

2.2.6.5. המערכת תאפשר הצגת תמצית נתוני עובד במסך הראשי של התיק (תכולת מסך זה תקבע בשלב הקמת המערכת), ממנו תהיה אפשרות של קישורים לחוצצים (נושאים) שבתיק העובד.

2.2.6.6. נוסף על האירועים הבסיסיים ואלה שיוקמו בעת התאמת המערכת, תהיה אפשרות של הגדרת אירועים חדשים באופן דינאמי על ידי המשתמשים.

2.2.6.7. המערכת תאפשר ריכוז נתוני העובד באוגדן תנאי שירות אלקטרוני כגון תנאי השכר ותנאי השירות.

2.2.6.8. המערכת תאפשר לעובדים גישה אל תיק העובד וצפייה במסמכים ונתונים על העובד דרך המובייל או אתר מותאם. הגישה לנתונים הרגישים תעשה תוך הקפדה על מידור ואבטחת מידע העומדת בתקני עיריית רמת השרון.

2.2.6.9. המערכת תרכז לצפיית העובד בתיק העובד את הנתונים הבאים:



- א. פרטים אישיים, נתוני העסקה, תנאי השכר, תנאי השירות, נתוני הערכות ומשמעת, הדרכות והכשרות, פעילויות רווחה ופרט.
- ב. צפייה בנתוני שכר, תלושי שכר, טופסי 106, טופסי 101, נתוני הלוואות.
- ג. עדכון ואישור של נתוני נוכחות, הצגת נתוני היעדרויות כולל יתרות וניצולים.
- ד. צירוף מסמכים סרוקים וקבצים לתיק העובד תוך קישורם לתהליכים הרלוונטיים במערכת משאבי אנוש.
- ה. התראות במייל לעובדים ומנהלים אודות ארועים ותהליכים שונים.

2.2.7. בדיקות והדרכות תקופתיות

המערכת תאפשר הפקת זימונים לבדיקות תקופתיות ו/או הדרכות תקופתיות בהתאמה לדרישות תפקיד ו/או תנאי העסקה ועל פי תדירות מוגדרת לפי סוג האירוע. המערכת תנהל מעקב אחר דיווחי הביצוע הן בשלב הקליטה של העובד ובמסגרת מעקב תקופתי. המערכת תתריע בכל חריגה של אי ביצוע הבדיקות/הדרכות.

כמו כן, המערכת תאפשר צבירת מידע על השתלמויות עובדים בקורסים הניתנים ע"י העירייה ו/או ע"י גורמי חוץ והן בלימודים במוסדות להשכלה גבוהה.

2.2.8. תאונות עבודה

המערכת תקלוט דיווחים על תאונות עבודה (פרטי התאונה, נזק שנגרם, גורמים מעורבים, אישורים רפואיים וכו'), משך ההיעדרות בגין תאונת עבודה יתקבל ממערכת הנוכחות.

2.2.9. הערכת עובדים

המערכת תאפשר ניהול פונקציית הערכת עובדים, כולל: התראות על מועדי ביצוע הערכה תקופתית, זימון עובדים להערכה, קליטת נתוני הערכה וחישוב הציון המשוקלל.

2.2.10. הערות לתיק האישי

במערכת ינוהל רישום של עבירות משמעת, ציונים לשבח והערות לתיק האישי הממוחשב.

2.2.11. הפסקת עבודה

- 2.2.11.1. המערכת תטפל בכל הסוגים של הפסקת עבודה כמתואר בסעיף 3.3.23 להלן.
- 2.2.11.2. אגף מש"א ידווח על תאריך סיום העבודה והסיבה לכך. המערכת תפיק טופס טיולים שיימסר לעובד. יבוצע מעקב על החזרת טופס הטיולים החתום.
- 2.2.11.3. במחלקת שכר יבוצע גמר חשבון וחישוב פיצויים.

2.2.12. ניהול פניות עובדים

המערכת תתמוך בניהול פניות של עובדים: קליטת הפנייה, נושא הפנייה, גורמים מטפלים, אופן הטיפול שניתן ומעקב עד לסגירת הפנייה.



2.3. דרישות פונקציונאליות ממערכת השכר

2.3.1. כללי

הסעיפים הבאים מציגים את הפונקציונאליות הנדרשת בנושא השכר.

2.3.1.1. יצוין כי טבלאות ארציות במערכת ינוהלו על ידי הספק ובאחריותו בשלב הקמת

המערכת יוגדר במפורט אילו טבלאות ינוהלו על ידי העירייה.

2.3.1.2. הספק אחראי לקליטה ולטעינה של חוקת השכר וחוקת העבודה של העירייה במערכת

השכר.

2.3.2. סמלי שכר

2.3.2.1. המערכת תכלול מערכת סמלים חדשה (שתוגדר ע"י המחלקה יחד עם הספק). הסמלים

יהיו

2.3.2.2. בעלי לוגיקה מוסכמת עבור כל רכיבי השכר ויוצגו באמצעות קוד ותיאור מילולי.

הסמלים יהיו אחידים לכל המפעלים.

2.3.2.3. טבלת הסמלים תכיל הסבר על הסמל, הרכב הסמל כולל השפעתו על שכר, פיצויים,

קופות גמל, נטו-ברוט, חבות מס וכו' (ההסבר יכלול לפחות את מה שקיים במערכת

הנוכחית).

2.3.2.4. סמלי השכר ישויכו לסעיפי התקציב המתאימים.

2.3.2.5. הספק יכין טבלת המרה של סמלי השכר הישנים לסמלים החדשים. הטבלה תהיה

נגישה למשתמשים המורשים. בביצוע עיבודים היסטוריים נדרשת אפשרות להפקת

מידע לפי סמלים חדשים כולל גרירת היסטוריה מהסמלים הישנים.

2.3.3. ניהול תעריפי שכר פנימיים

2.3.3.1. תעריפי השכר יוגדרו לפי הסכמי השכר המיוחדים של העירייה.

2.3.3.2. המערכת תכלול התראות מובנות לצורך עדכון תעריפי השכר.

2.3.4. תהליכי קדם שכר

2.3.4.1. המערכת תקלוט שינויים בנתוני העובד אשר דווחו למערכת משאבי-אנוש ויש להם

השלכה על השכר: שינוי מצב משפחתי, לידת ילד, שינוי דרגה.

2.3.4.2. המערכת תקלוט קובצי שעון ממערכת הנוכחות מנותחים על פי חוקת העבודה של

העירייה. לקבוצות עובדים שונות יש תקופות דיווח שונות.

2.3.4.3. המערכת תקלוט קובצי ניכויים מהבנק בגין הלוואות.

2.3.4.4. המערכת תקלוט נתונים לצורך ניכויים שונים (ניכויים משתנים).

2.3.4.5. המערכת תקלוט נתוני שכר עידוד ותוספות מיוחדות לעובדים זכאים (כגון: עובדי

תברואה, תחזוקה, שרתים) ממחלקת משאבי-אנוש.

2.3.4.6. המערכת תקלוט נתונים לצורך החזר הוצאות ותבצע חישוב של גובה ההחזר (כגון:

כלכלה בגין שעות נוספות, אש"ל עבור ליווי טיולים של עובדי הוראה).



2.3.4.7. המערכת תזהה ותצביע על יתרות היעדרות שליליות (כגון: חופשה, מחלה, מחלת בן משפחה, חופשה לצורך השתלמות) שנוצרו על בסיס יתרה קודמת וניצול חופשה של חודש נוכחי לצורך קבלת החלטה אם לחייב את העובד או לאפשר לו גרעון בימי חופשה.

2.3.4.8. שינוי אחוז משרה יגרום לעדכון של יתרות חופשה ומחלה הן אם ימי המחלה מנוהלים בימים והן אם בשעות. כמו כן, יגרור שינוי הזכאות העתידית למי חופשה ומחלה.

2.3.5. תלושי שכר/ הפקת שכר

2.3.5.1. המערכת תבצע הפקה של תלושי שכר ומקדמות בנוהל הקיים בעירייה כמפורט להלן:

2.3.5.1.1. הפקת השכר מתבצעת במועד אחד כללי והעברת קבצים למס"ב נעשית לקראת היום האחרון של כל חודש (בד"כ יום קודם) גם אם התשלום מפוצל.

2.3.5.1.2. מתבצעת בדיקה מדגמית של תלושי השכר עבור כלל העובדים או עבור קבוצת מדגם דינאמית בעלת גרעין קבוע, ממנה ניתן לגרוע או להוסיף עובדים (מיקוד הבדיקה עבור עובדים חדשים ועובדים שבוצעו שינויים בנתונים שלהם – כולל בדיקה של הפרשים רטרואקטיביים).

2.3.5.1.3. המערכת תתריע על חריגות בהתאם להגדרת העירייה.

2.3.5.1.4. העברת הקבצים למס"ב (תשלומים לעובדים והעברה לקרנות הגמל וקרנות הפנסיה) תהיה על פי הפורמט הנדרש ע"י מס"ב. הקבצים יועברו בתאריך אחד עם אפשרות לביצוע התשלום לגורמים השונים בתאריכים שונים.

2.3.5.1.5. עבור קופות שבגינן לא מתבצעת העברת כספים במס"ב תופק הוראה לבנק (מכתב או קובץ) לביצוע ההעברה בציון פרטי החשבון אליו יועבר הכסף.

2.3.5.1.6. המערכת תפיק דו"חות לצורך תשלום למס הכנסה ולביטוח לאומי.

2.3.5.1.7. המערכת תבצע העברת פקודת שכר להנהלת חשבונות.

2.3.5.1.8. תאריכי הפקת השכר יהיו נתונים לשינויים בהתאם לחגים ומועדי ישראל ובהתאם לדרישת נציג העירייה.

2.3.5.2. המערכת תכיל מנגנון להצמדת שכר – לפי מדדים, לפי חוזרי מנכ"ל משרד הפנים וחוזרי מרכז השלטון המקומי, כמוגדר בהסכמי השכר של העירייה ולפי דרישה של העירייה.

2.3.5.3. המערכת תאפשר, לפי דרישה, לבצע תשלום שכר או מקדמת שכר בתאריך שונה מהתאריך הקבוע הרשום לעיל.

2.3.5.4. המערכת תציג, בנוסף לבדיקה המדגמית, דוחות בדיקה השוואתיים ודוחות חריגים לפני הפקה סופית של השכר.

2.3.5.5. המערכת תאפשר להפיק תלוש לעובד שפרש עבור הפרשים הנובעים מתקופת עבודתו.



2.3.5.6. המערכת תאפשר שמירה של Image של התלוש ושל מסמכים הנדרשים על פי החוק ומסמכים נוספים כמקובל בעירייה.

2.3.5.7. לכל שדה חישובי בתלוש ניתן יהיה להציג הסבר למרכיבי הסכום ואופן החישוב.

2.3.5.8. עדכון במועד של מרכיבי חישוב השכר עקב שינויי חקיקה, חוזרי מנכ"ל, חוזרי המרכז לשלטון מקומי וכל גורם סטטוטורי אחר, יהיו באחריות הספק וביוזמתו. באחריות הספק לעדכן את נציג העירייה בשינויים.

2.3.6. מבנה תלוש השכר

2.3.6.1. בתלוש השכר יוצגו נתוני העזר המשמשים בסיס לחישוב השכר.

2.3.6.1.1. התלוש יעוצב בצורה ידידותית וקלה לקריאה והתמצאות תוך שהוא כולל

את כל הנתונים המתחייבים להצגה לעובד.

2.3.6.1.2. נתונים מקודדים יוצגו בקוד ובתיאור מילולי.

2.3.6.1.3. תלוש השכר יחולק לקבוצת סמלי תשלום (כגון: שכר קובע, עבודה נוספת

ומשמרות, החזרי הוצאות, זכאויות שונות תשלומים אחרים).

2.3.6.1.4. התלוש יכלול מקום להודעות במלל חופשי המיועדות לכלל העובדים, או

אוכלוסיות מוגדרות של עובדים ועד לרמת העובד הבודד.

2.3.6.2. המערכת תאפשר הוספת צרופות לתלוש השכר בתהליך הפקת התלושים ועיטופם.

2.3.7. ארכוב תלושי השכר

המערכת תכלול ארכיב לתלושי השכר.

2.3.8. זכאויות שונות

2.3.8.1. הזכאויות המיוחדות הניתנות לעובדים נקבעות בחלקן באופן אוטומטי לפי מאפייני

העובד: תפקיד, דרגה וכו' (תוספות אלו בטלות כאשר המאפיין הקובע את התוספת משתנה) ובחלקן על פי קביעה של היחידה המעסיקה.

2.3.8.2. החישוב האוטומטי של הזכאות בשכר מותנה בהגדרה מפורטת של מאפיינים המהווים

פרמטרים לחישוב. זכאות חודשית קבועה תחושב על ידי מערכת השכר על פי

הקביעה בחוקת השכר. זכאות על בסיס יומי תחושב בהתאם לדיווח המתקבל ממערכת הנוכחות.

2.3.8.3. להמלצות ידניות ולחלק מן ההמלצות היוזמות על ידי המערכת (בהתאם לסוג

הזכאות) נדרש אישור לפני קליטת הזכאות לתוקף במערכת השכר. המערכת תאפשר

הזנת הזכאות במחלקת משאבי-אנוש כאשר אישור סופי של הזכאות יינתן במחלקת השכר.

2.3.8.4. הזרמת זכאות תוכל להתבצע עבור עובד בודד, או לקבוצת עובדים נבחרת על פי מספרי

עובד או לקבוצת עובדים בעלי מאפיינים משותפים.



2.3.8.5. התשלום בגין הזכאות יחול ממועד תחילת תוקף הזכאות כפי שדווח במערכת כולל אפשרות לשינויים רטרואקטיביים.

2.3.8.6. אם פגה זכאות בשל שינוי תנאי ההעסקה, או עקב סיום תקופת הזכאות, תעצור המערכת אוטומטית את הזכאות ותיצור התראה למחלקת שכר. ניתן יהיה להגדיר זכאויות בהן לא תחול הפסקה אוטומטית בתום תקופת הזכאות אלא לאחר התראה והפעלת שיקול דעת.

2.3.8.7. המערכת תתריע על זכאות שאינה רלוונטית לעובד בשלב הגדרת זכאות או כאשר משתנים נתוני עובד שמשפיעים על הזכאות.

2.3.9. קצובות שנתיות וחודשיות

2.3.9.1. המערכת תחשב תשלומים המשולמים ברמה שנתית (כגון: הבראה, אחזקת רכב, ביגוד, דמי חבר באגודות וביטוחים). גובה התשלום משתנה בהתאם לסקטור, חלק מהתשלומים משולמים אוטומטית לסקטורים מסוימים לפי הסכם ארצי או מקומי ואילו חלק מהתשלומים נקבע מחוץ למערכת ומדווח על ידי מחלקות ממשאבי-אנוש.

2.3.9.2. המערכת תאפשר תשלום הקצובות ופריסתן במועדים שונים שעשויים להשתנות מעת לעת לפי הנחיות העירייה או הסכמים ממשלתיים או הסכמי המרכז שלטון מקומי.

2.3.9.3. המערכת תחשב חלקים יחסיים של הקצובות לעובדים שהתחילו עבודתם בעירייה או הפסיקו את עבודתם במהלך השנה, או יצאו לחופשה ללא תשלום בהתייחס למועד תשלום הקצובה עבור כל קצובה בנפרד.

2.3.9.4. המערכת תחשב תשלומים המשולמים ברמה חודשית על פי הסכמי השכר.

2.3.9.5. המערכת תאפשר הזנה ידנית של קצובות שאינן מחושבות אוטומטית על ידי המערכת.

2.3.9.6. בחלק מהמקרים, חישוב הקצובות יכלול גילום. הגילום יחושב גם לצורך קיזוז מתשלומים המשולמים לעובד בעת עזיבה. הגילום יוצג בתלוש בנפרד. הגדרת הקצובה תכלול מאפיין שיגדיר אם חישוב הקצובה כולל גילום.

2.3.10. תשלומים על בסיס כמותי

המערכת תאפשר חישוב וביצוע תשלומים הנובעים מביצוע פעולה ואשר משולמים על פי תעריף לפעולה (לדוגמא: תשלום לפקחים על פי שעות עבודה).

2.3.11. תשלומים ידניים

המערכת תאפשר הזרמה של תשלומים חד פעמיים על פי החלטת העירייה לעובדים בודדים או לקבוצות עובדים.

2.3.12. החזרי הוצאות

המערכת תתמוך בהחזר הוצאות לעובדים, כפוף לתקרות שיוגדרו על פי רמת עובד ורמת סוג החזר, ובכפוף להסכם ההעסקה של העובד.



2.3.13. מקדמות

- 2.3.13.1. המערכת תאפשר תשלום מקדמות וניכוי המקדמה מהמשכורת הבאה או בתשלומים.
- 2.3.13.2. מקדמה תשולם על פי הוראה ממחלקת משאבי-אנוש. מערכת השכר תפיק הוראה לתשלום בבנק ותנועה להנהלת חשבונות.

2.3.14. עיקולים

- 2.3.14.1. המערכת תתמוך בביצוע עיקולים לפי פרמטרים ובהתאם לחוק. המערכת תסיים את העיקול אוטומטית לאחר ניכוי כל הסכום.
- 2.3.14.2. המערכת תאפשר הקפאת העיקול כולל: הגדרת תקופת ההקפאה, סיבה להקפאה והתראה בתום תקופת ההקפאה.

2.3.15. ניהול היעדרויות / חל"ד, חל"ת

- 2.3.15.1. היעדרויות ינוהלו במערכת הנוכחות, נתוני היעדרויות יועברו למערכת השכר בסיכום חודשי בהתפלגות לפי סימולים (סוגי היעדרויות).
- 2.3.15.2. חל"ד, חל"ת - עובדים בחופשה ללא תשלום או בחופשת לידה יופיע במערכת עם סטאטוס מתאים לסוג החופשה ולא יופקו להם תלוש משכורת לאותה תקופה.

2.3.16. תוספת וותק

- 2.3.16.1. המערכת תאפשר ניהול וותק עובדים (ייתכנו מס' סוגי וותק).
- 2.3.16.2. וותקים שונים מגדירים זכויות שונות לדירוגים שונים.

2.3.17. הלוואות

- המערכת תתמוך בתהליך מתן הלוואות לעובדים ובניכוי החזרי ההלוואות מהשכר החודשי בהתאם לתנאי ההלוואה. המערכת תנהל לוח סילוקין לכל הלוואה ולכל עובד.

2.3.18. ניכויים

- המערכת תאפשר ביצוע ניכויים שונים ברמה החודשית.

2.3.19. עדכון שכר רטרואקטיבי

- המערכת תאפשר עדכון שכר רטרואקטיבי.

2.3.20. שקלול פעולות המוסד לביטוח לאומי

- המערכת תתמוך בפונקציות המפורטות להלן:
- 2.3.20.1. חישוב ניכויים למוסד לביטוח לאומי לפי נתוני העובד: מצב משפחתי, מצב תעסוקתי וכו'.



2.3.20.2. הכנה חודשית של תביעות ממוכנות שילוו במכתב המופנה לביטוח לאומי (לפי הגדרות המוסד לביטוח לאומי) לגבי מילואים, חל"ד ותאונות עבודה (תביעות שוטפות ותביעות הפרשים בגין עדכון שכר רטרואקטיבי).

2.3.20.2.1. התביעות לביטוח לאומי יכללו פריסה של תשלומים חד פעמיים, לפי החוק. המערכת תפיק טופס המוכר על ידי ביטוח לאומי וממלא בפרטים הנדרשים לפי הנחיית המוסד לביטוח לאומי. הפקת אישור ממוכן לעובד/ת לגבי זכאות לדמי לידה, מילואים ותאונות עבודה, דמי אבטלה ותביעת נכות תוך מתן הסבר לסכומים חד פעמיים.

2.3.20.2.2. המערכת תאפשר מעקב אחר תביעות שהוגשו למוסד לביטוח לאומי, כולל בקרה על סכומים שהתקבלו מהמוסד לביטוח לאומי בגין תאונות עבודה מול מה ששולם לעובד (תקנה 22).

2.3.20.3. המערכת תתמוך בהפקת אישורים ועדכונים, לפי הנחיות המוסד הביטוח הלאומי.

2.3.21. מיסוי

המערכת תתמוך בפונקציות המפורטות להלן :

- 2.3.21.1. חישוב מס מצטבר - אפשרות ביצוע חישוב מס מצטבר מידי חודש.
- 2.3.21.2. תיאום מס ע"י מעביד - אפשרות לביצוע תיאום מס על פי הוראות פקיד השומה.
- 2.3.21.3. ניהול פטור ממס לפי הנחיות מס הכנסה ולפי מדרגות שכר.
- 2.3.21.4. דו"חות ודיווחים לשלטונות מס הכנסה – הפקת טפסים כנדרש, לדוגמא טופס 102 מאוחד וטופס 126 שנתי מאוחד.
- 2.3.21.5. המערכת תאפשר מתן ניכוי/זיכוי אישי ולתקופה קצובה בגין לימודים אקדמאיים.
- 2.3.21.6. נתוני חקיקה ותקנות מיסוי - בסיס הנתונים של המערכת יכלול את כל נתוני החקיקה ותקנות המיסוי הרלוונטיות. הספק ידאג לעדכן את שינויי הניכוי הנגזרים מעדכונים ושינויים במרכיבים אלו.

2.3.22. הפקת טופס 101

המערכת תאפשר הפקת טפסי 101 על פי דרישות מס הכנסה.

2.3.23. הפסקת עבודה

פונקציונאליות זו משותפת למחלקת שכר ולמחלקת משאבי-אנוש והיא כוללת :

- 2.3.23.1. טיפול בסוגי הפסקת עבודה שונים.
- 2.3.23.2. ניהול תהליך הפרישה ובכלל זה ; מנגנון התראות, חישובים פיצויים ופנסיה.
- 2.3.23.3. ניהול נתוני עובדים שפרשו.



2.3.24. חישוב פיצויים והצגתם

המערכת תחשב את סכום הפיצויים לו זכאי העובד בהתאם לרכיבי השכר המזכים בפיצויים ולפי אחוזי המשרה לכל אורך תקופת העבודה.

2.3.25. קרנות פנסיה, ביטוחי מנהלים, קרנות השתלמות וקופות גמל.

המערכת תאפשר ניכויים לפי קופות שונות/ביטוחי מנהלים, לפי בחירת העובד, פיצול בין מספר קופות, ברמת רכיב שכר, ופיצול בתוך קופה לפי הכללים של הקופה.

2.3.26. סימולציות שכר

המערכת תאפשר סימולציות ותמחור שכר למועמד, לעובד, ליחידה ארגונית או לאוכלוסיית עובדים על פי פרמטרים מוגדרים. הסימולציות יבוצעו על סמך כל הנתונים הידועים במערכת ויתקיימו ע"ג קובץ נפרד שלא תהיה לו כל השפעה וזיקה לקובץ הנתונים החיים העדכני. בגוף הסימולציה יוצגו פרטי המועמד או העובד (אם מדובר בעובד מסוים אשר קיים במערכת) והנתונים הקובעים לסימולציה, כגון דירוג דרגה, ותק וחלקיות. המערכת תאפשר קליטת נתוני עובד חדש / לא קיים שהוגדרו בסביבת הסימולציה למערכת הפעילה ללא הזנה כפולה של נתונים.

2.3.27. שינוי תפקיד

המערכת תתמוך בביצוע השינוי בהתאם לסוג השינוי – שינוי ביוזמת המערכת כולל התראה למחלקת השכר או התראה למחלקת השכר על הצורך בביצוע שינוי.

2.3.28. טיפול באוכלוסיות מיוחדות

המערכת תתמוך בטיפול באוכלוסיות מיוחדות לפי תקנות מס הכנסה ולפי נהלי העירייה.

2.3.29. שי לחג

המערכת תתמוך בפונקציות הבאות:

2.3.29.1. חישוב זכאות לשי.

2.3.29.2. קליטת הבחירה של העובד.

2.3.29.3. זקיפת שווי למס.



3. דרישות פונקציונאליות רוחביות

3.1. ניהול מסמכים וארכיון ממוחשב

- 3.1.1. מערכת משאבי אנוש ושכר המוצעת תכלול רכיב לניהול מסמכים וקבצים ובכלל זה; מסמכי וקבצי Office, מסמכי PDF, תמונות (Jpeg, TIFF), מסמכים סרוקים, דוא"ל, קבצים דחוסים.
- 3.1.2. המערכת תאפשר כניסה ישירה למסמכי וקבצי Office ובפרט דוא"ל
- 3.1.3. רכיב ניהול המסמכים יכלול ניהול מסמכים וקבצים שמקורם מתוך המערכת או מחוצה לה.
- 3.1.4. רכיב ניהול המסמכים והקבצים יאפשר מפתוח וקיטלוג המסמכים למען איתור מהיר ויעיל של המסמכים. היקף שדות ה meta data יאפשר קיטלוג נאות ונח (לפחות 10 שדות meta data לקיטלוג).
- 3.1.5. המערכת תאפשר לחפש ולאחזר באופן פשוט ומהיר מסמכים על בסיס מאפייני הקיטלוג והמפתוח ("meta data")
- 3.1.6. רכיב המסמכים והקבצים יאפשר לחפש מסמכים וקבצים גם על בסיס מילים ותווים בגוף התוכן (לא רק לפי מאפייני הקיטלוג והמפתוח).
- 3.1.7. המערכת תכלול חיפוש בטכנולוגיית OCR על מסמכים בפורמט PDF ומסמכים סרוקים.
- 3.1.8. רכיב ניהול המסמכים והקבצים יאפשר לקשר בין מסמכים לבין רכיבי המערכת האחרים - גיליון טיפול, תיק מטופל, גורם מטפל, תיקיות תתי תיקיות רוחביות במערכת.
- 3.1.9. חיפוש ואיתור מסמכים, והצפייה בהם תתאפשר בנוחות ובפשטות תוך חשיבה על תהליכי ממשק המשתמש.
- 3.1.10. רכיב ניהול המסמכים והקבצים יאפשר סריקת מסמכים ושילובם בתהליכי העבודה במערכת. הפעלת הסריקה תתאפשר מכל שלב ושלב במערכת.

3.2. מנגנון ניהול התראות

- 3.2.1. המערכת תכלול מנגנון התראות מובנה, אשר באמצעותו ניתן יהיה להגדיר ולהפעיל התראות על בסיס עיתי או על בסיס התרחשות של אירועים.
- 3.2.2. מנגנון ההתראות יאפשר ניהול מעקבים באמצעות התראות אוטומטיות, או יזומות על ידי משתמש, בהתאם לסוג המעקב הנדרש.
- 3.2.3. ההתראות יוצגו במסך התראות ייעודי במערכת ובדוא"ל לגורם המורשה.
- 3.2.4. מכלול ההתראות הקבועות יוגדרו יחד עם המשתמשים בשלב האפיון המפורט.
- 3.2.5. קבלת התראות On Line ממערכת הנהלת החשבונות התקציבית בדבר חריגה או אי ניצול תקציבים הקשורים בניהול המשאב האנושי בארגון.
- 3.2.6. הנפקת אוטומטית של דו"ח מועמדים להעלאה בדרגה על פי ותק בתפקיד או גיל.
- 3.2.7. מודול תזכורות לאירועי משאבי אנוש כגון : סיום חל"ת/חופשת לידה, מחלה ממושכת, משרת אם וכד'.



3.2.8. התראות אוטומטיות בין שכר ומשאבי אנוש בעת עדכון/שינוי שדות מסוימים (לדוגמא קבלת התראה במשאבי אנוש כאשר משנים כתובת של עובד בשכר כי יתכן והדבר גורר מתן או הורדת תמריץ קו עימות וכו').

3.3. לוג שינויים ושמירת היסטוריה

3.3.1. עבור כל פעולת עדכון (מחיקה, הוספה ו/או שינוי) של נתונים ומידע במערכת, ינוהל לוג שינויים הכולל תיעוד של סוג העדכון, הנתון שעודכן, ערכו טרם העדכון, הגורם המבצע את העדכון ותאריך ושעת העדכון.

3.3.2. לוג זה יהיה נגיש למשתמשים מורשים באמצעות מסכי המערכת. עבור שדות מסוימים, תאפשר המערכת הצגת ההיסטוריה של השדה ישירות מהמסך שבו מתאפשר עדכון של אותו שדה. שדות אלה יוגדרו בשלב האפיון המפורט של המערכת.

3.4. יכולת הדפסה

המערכת תכלול אפשרות הדפסה ויצירת קובץ מכל מסמך ומסך רלוונטי במערכת, ובכלל זה: המרה לקובץ Word, Excel, שיתוף באמצעות דוא"ל והדפסה.

3.5. ניהול מכתבים

3.5.1. המערכת תאפשר הפקת מכתבים מובנים מתבניות מכתבים עבור כל תת מערכת ורכיב במערכת פיקוח וחניה המוצעת.

3.5.2. המערכת תאפשר גזירה ושליפה של נתונים מרכיבים שונים במערכת ושיבוצו בתבנית המכתב (בהתאם לתהליך הפקת המכתב). כך לדוגמא, אם המכתב הופק מתיק תלמיד – יכלול המכתב נתונים שייגזרו מתיק התלמיד.

3.5.3. המערכת המוצעת תכלול עד 10 מכתבים מובנים קבועים.

3.6. ניהול הרשאות

על המערכת המסופקת לקיים עקרונות אבטחת מידע כלליים, בהתאם ל-Best Practice הנהוגים בשוק, כגון:

3.6.1. קיום מנגנונים מפותחים של זיהוי, אימות וניהול הרשאות ליכולות מערכת ולנתונים.

3.6.2. מערכת ההרשאות תפעל על פי העיקרון: "הכול אסור אלא אם כן הוגדר אחרת" ("Default Deny Stance").

3.6.3. המערכת תקל ככל האפשר על תחזוקתה, ניהול ההרשאות, המשתמשים שלה וכו'.

3.6.4. על המערכות/שירותים להיות בעלי שירותי ניטור, דיווח ופיקוח נאותים (identification and authentication).

3.6.5. ביצוע אימות זיהוי המשתמש יתרחש בשלב הראשוני של הכניסה למערכת, לפני שהמשתמש קיבל הרשאות כלשהן למשאבי המערכת. על המשתמש לספק מידע אשר יוכיח את זהותו.



3.6.6. המערכת תתבסס על Two Factor Authentication (עדיפות ל-Token פיזי על פני מס' טלפון), בנוסף לשם משתמש/סיסמה.

3.6.7. מדיניות סיסמאות:

3.6.8. המערכות/שירותים יכללו כלים לקביעה ואכיפה של מדיניות סיסמאות מרכזית, הכוללים (לפחות): איכות הסיסמא (אורך, תווים חוזרים, תווים עוקבים, QWERTY וכו'), תוקף, ניסיונות גישה כושלים, נעילות והיסטוריה.

3.6.9. משתמש שיזין סיסמה שגויה שלוש פעמים – יחסם.

3.6.10. המערכת תאפשר לקבוע אילוץ החלפת סיסמא תקופתית

3.6.11. הסיסמא לא תעבור גלויה ברשת

3.7. סבבי חתימות ואישורים

3.7.1. המערכת תאפשר יצירת סבבי אישורים/חתימות אלקטרוניות עבור תהליכים תפעוליים במערכת והגדרות שייקבעו בשלב האפיון המפורט.

3.7.2. בכל שלב במהלך סבב החתימות יוכל משתמש מורשה להתחקות אחר סטאטוס האישור – מי אישר ובפתחו של מי המשימה מונחת.

3.7.3. המערכת תאפשר גמישות בהגדרת סבב החתימות והאישורים.

3.7.4. המערכת תאפשר שליחת התראה בדוא"ל לגורם המורשה ותכלול מסך המציג את כל ההזמנות הממתנות לאישור הגורם המורשה.

3.7.5. יובהר כי חתימות מטעם העירייה שיש בהן חיוב כספי של העירייה יחייבוה ובלבד שחתומים גזבר העירייה, ראש העירייה וכן חותמת העירייה.

3.8. דוחות ומחולל דוחות

המערכת תכלול מגוון של דוחות תפעוליים וניהוליים Out of the box. בנוסף, תכלול המערכת מחולל דוחות שיאפשר לעירייה להוסיף דוחות על-פי הצורך ועל-בסיס הניסיון והלקחים שיופקו מהשימוש במערכת.

3.8.1. מחולל דוחות - על הספק לספק מחולל דוחות לשימוש משתמשי המערכת, אשר יאפשר יכולות תשאול והפקת נתונים מעובדים בחתכים שונים ולפי דרישה.

3.8.2. דוחות קבועים

3.8.2.1. על הספק לספק דוחות מובנים לשימוש משתמשי מערכת משאבי אנוש ושכר.

דוחות מובנים אלו יאפשרו מגוון של דיווחים תפעוליים וניהוליים (Out of the box) בתהליכי העבודה השוטפים עם המערכת.

3.8.2.2. המערכת המוצעת תכלול, ללא עלות נוספת, את כל הדוחות הקבועים הנדרשים

(ואלו שיידרשו במהלך תקופת ההתקשרות) על פי הוראות משרדי הממשלה ועיריית רמת השרון ועל פי כל דין במהלך כל תקופת ההתקשרות.



3.8.3. מעבר לדוחות המובנים הקיימים במערכת ומפורטים ע"י המציע בהצעתו למכרז זה, יפתח הספק, במסגרת תכולת העבודה של מכרז זה **וללא תוספת כספית**, עד 12 דוחות חדשים שאינם קיימים.

לתשומת לב המציעים, התכולה המבוקשת הכלולה במחיר היא של כל דוחות המערכת הקיימים ומוצגים בהצעת המחיר ובנוסף לכך, 12 דוחות חדשים, אשר יוגדרו בשלב ההקמה ובמשך כל תקופה ההתקשרות.

3.9. מערכת לניהול תהליכים עסקיים (BPM)

העירייה מעוניינת ליישם מערכת לניהול תהליכים (BPM) אשר תעבוד מול כל המערכות, תתי המערכות והיישומים בעירייה תשתלב במערכות ובתתי המערכות התפעוליות ותהיה בעלת מראה ותפקוד (Look & Feel) דומה. ארכיטקטורת המערכת המתוארת לעיל, כוללת את העיקרון שמערכות היישום תהיינה מבוססת תהליכי עבודה, לפיכך תינתן עדיפות למציע אשר ישלב רכיב רוחבי לניהול תהליכים ביישומים המוצעים.

3.10. יישומי Office וoutlook

המערכת, על כל שלביה, תאפשר אינטגרציה מלאה ועבודה טבעית ושוטפת עם יישומי אופיס מיקרוסופט (Ms Office). במסגרת אינטגרציה זו תאפשר המערכת.

3.10.1. עבודה שוטפת וטבעית בהתאם להגדרות Office

3.10.2. האפשרות לשלוח דוא"ל מכל תהליך ומסך במערכת

3.10.3. שאיבה ותיוק של מסמכים מתוך תיבות הדוא"ל למאגר המסמכים והקבצים במערכת.

3.10.4. שליחת מסמכים ישירות מתוך המערכת בדוא"ל.

3.11. ממשק משתמש | ממשק תפעולי

מערכת משאבי אנוש ושכר המוצעת תהיה בעלת ממשק משתמש חלונאי, או דמוי חלונאי, שיענה על הדרישות להלן:

3.11.1. כללי

3.11.1.1. הממשק התפעולי של המערכת יתמוך בצורה מלאה בשפה העברית. כמו-כן הממשק התפעולי יתבסס על מונחים בשפה המוכרת ומקובלת על המשתמשים.

3.11.1.2. הצגת מסמכים סרוקים וחומרים מצולמים תתבצע תוך שמירה על צורת המקור של המסמך המדובר גם בגודל (קנה מידה של 1:1) וגם במאפיינים אחרים של צבע וצורה.

3.11.1.3. המערכת תאפשר צפייה באותו מסך בו-זמנית על ידי מס' משתמשים.



3.11.2. התאמה לדרישות ולאילוצי התפקיד של משתמשי המערכת

מבנה המסך, שיטת הניווט וההתמצאות, סדר הפעילויות והמושגים והמונחים, יתאימו לדרישות ולאילוצי התפקיד של משתמשי המערכת. תפעול המערכת לא יציב בפני המשתמש דרישות החורגות מהגדרת תפקידו ומכישוריו. המערכת תספק אפשרות לעבוד עם מספר מסכים במקביל בשיטת עבודה חלונאית מלאה.

3.11.3. התמצאות ונגישות במערכת

עיצוב המערכת יבטיח שלמשתמש יהיה ברור בכל רגע:

- 3.11.3.1. באיזו פונקציה הוא נמצא במערכת.
- 3.11.3.2. לאילו פונקציות/מצבים אחרים ניתן לעבור מהמצב הנוכחי.
- 3.11.3.3. כיצד להגיע במהירות לתפריטים/כפתורי הפעלה מרכזיים.
- 3.11.3.4. כיצד לשמור על נתונים.

3.11.4. אחידות ועקביות תפעולית

- בכדי לשמור על אחידות ועקביות תפעולית, על המערכת המוצעת לקיים את הכללים להלן:
- 3.11.4.1. סדר פעולות אחיד ועקבי ושימוש באותם מקשים/כפתורי הפעלה בתהליכי התפעול ובהזנת הנתונים במסכים השונים. פעולות דומות תתבצענה בצורה זהה במשימות שונות ובמסכים שונים.
 - 3.11.4.2. ריבוי במקשים/כפתורי הפעלה "גלובליים" בעלי אחידות תפעולית בכל המערכת.
 - 3.11.4.3. אחידות במשמעות המונחים בכל חלקי המערכת.
 - 3.11.4.4. פורמט עקבי של האלמנטים השונים הכלולים במסכי המערכת.
 - 3.11.4.5. מיקום קבוע על פני המסך להודעות ולהתראות של המערכת. פורמט קבוע וחוקיות שימוש קבועה בצבע, סמלים, הבהובים וכל דרך אחרת לניהול תשומת לב המשתמש (כפוף למגבלת ההתאמה המשימתית).
 - 3.11.4.6. סגנון גרפי אחיד של גופנים שונים באזורי המסך השונים.

3.11.5. פשטות בתפעול המערכת

- כדי לשמור על פשטות תפעולית, על המערכת המוצעת לקיים את הכללים להלן:
- 3.11.5.1. צמצום ככל האפשר במספר ההקשות או הצבעות עכבר הנדרשות להשלמת פונקציה כלשהי.
 - 3.11.5.2. רצף פעולות פשוט ומאורגן בצורה ברורה למשתמש.
 - 3.11.5.3. העברת נתונים שהוזנו (או נבחרו) במסך אחד לכל מסך המשך בהם הם נדרשים.
 - 3.11.5.4. שימוש בבירורות מחדל היכן שניתן.
 - 3.11.5.5. שימוש בהצבעות ובבחירות במקום הקשת פקודות היכן שניתן.
 - 3.11.5.6. אפשרות בחירה בין עכבר למקלדת או לאמצעי קלט נוספים.
 - 3.11.5.7. סימון שדות חובה.



3.11.6. הגנה מפני פעולות חמורות

המערכת תאפשר הגנה אופטימאלית מפני ביצוע פעולות שתוצאותיהן חמורה מבחינה תפעולית.

3.11.6.1. רצוי שכל פעולה במערכת תהיה הפיכה (יכולת להפעלת UNDO).

3.11.6.2. לפעולות שאינן הפיכות תוקדם אזהרה או בקשת אישור מיוחד לפני הפעלה.

3.11.6.3. הטיפול בשגיאות תפעוליות ייעשה לפי הכללים הבאים :

3.11.6.3.1. התראה ברורה על שגיאה, תוך הבחנה בין סוגי שגיאות.

3.11.6.3.2. הצגת הודעה ספציפית המנחה את המשתמש על פעולת התיקון הנדרשת.

3.11.6.3.3. הודעת השגיאה תלווה בהדגשה ויזואלית ו/או קולית.

3.11.6.3.4. פעולת התיקון תהיה פשוטה, קצרה ועקבית במערכת כולה.

3.11.7. מסכי עזרה (HELP)

המערכת תכלול פונקציית עזרה למשתמש באמצעות מסכי עזרה ייעודיים ו/או באמצעות כלים מובנים (Tooltip).



4. אינטגרציה וממשקים

סעיף זה מציג את הממשקים הנדרשים בין מערכת מש"א והשכר לבין מערכות תפעוליות בעיריית רמת השרון ולבין מערכות חיצוניות. המציע רשאי להציע ממשקים נוספים הנדרשים לשם מימוש הפתרון המוצע על ידו, או ממשקים נוספים אשר לדעתו עשויים לתרום לעירייה. הקמת כל הממשקים הנדרשים הינם באחריות הספק.

הספר הזוכה יבצע מיפוי מלא של ממשקי מערכת השכר, מש"א והנוכחות עם מערכות הליבה ובאחריות הספק מעטפת אינטגרטיבית מלאה לדרישות ולצרכי העירייה.

4.1. על הספק להקים את הממשקים עם המערכות המשיקות.

4.2. בטבלה, ממשק יוצא הכוונה לממשק יוצא ממערכת השכר, כ"א ונוכחות אל המערכת המוצגת בטבלה, ממשק נכנס הכוונה לממשק הנכנס אל מערכת השכר מהמערכת המוצגת בטבלה.

4.3. מערכות משיקות

מערכת משיקה/גורם משיק	נתונים שעוברים בממשק	כוון הממשק
מערכת נוכחות- לביא של חברת סנריון	נתוני נוכחות חודשיים	נכנס
מערכת הנוכחות של חברת פיקו	נתוני נוכחות חודשיים	נכנס
מערכת השעונים של חברת סינאל	נתוני נוכחות חודשיים	נכנס
מערכת משאבי אנוש	נתוני עובדים הנדרשים לחישוב שכר	נכנס
	שינוי בנתוני עובדים המשפיעים על חישוב השכר	נכנס
מס"ב	קובץ שכר נטו לצורך העברה לחשבונות העובדים	יוצא
	תשלומים לעובדים, תשלומים לקופות גמל, קרנות השתלמות (בתאריכי תוקף שונים)	יוצא
הנהלת חשבונות	פקודת שכר כולל ייחוס עלויות מעביד למרכיב שכר (פקודת יומן ממוחשבת על פי הכללים והמבנה של המערכת הפיננסית שתיושם בעירייה)	יוצא
מערכת גביה	נתוני גביה מתלושי שכר של עובדי העירייה	יוצא
קופות גמל וחברות ביטוח	ניכויים לקופות גמל ולחברות ביטוח	יוצא
בנקים	קובץ חודשי של ניכויים לביצוע בגין הלוואות	נכנס
	קובץ חודשי על ניכויים שבוצעו בגין הלוואות	יוצא
מס הכנסה	ניכויים חודשיים, דיווחים שנתיים	יוצא
המוסד לבטוח לאומי	ניכויים חודשיים	יוצא
חברות כח-אדם	הנחיות שכר	יוצא



מערכת משיקה/גורם משיק	נתונים שעוברים בממשק	כוון הממשק
מערכת שו"ל (שליטה ובקרה לעורך הלאומי) לשעת חירום	נתוני העובדים	יוצא
Active Directory	פרטי עובדים	יוצא / נכנס

4.4. מערכת מידע גאוגרפי (GIS)

עיריית רמת השרון הקימה אתרים מבוססי מפה ונמצאת בתהליך הקמה של אתר המידע ההנדסי-גאוגרפי, תוך שימוש בשרתי GIS שבידי העירייה. האתרים הוקמו על ידי חברת סיסטמטיקס (Systematics) ופותחו על בסיס תוכנת ArcGIS Server 10 ובעזרת ArcGIS for Flex Viewer 2.4. 4.4.1. מערכת שירותי התוכן מורכבת ממפה כללית ראשית ומפות תוכן משניות, המכילות שכבות ממוקדות נושא.

4.4.1.1 מפה כללית ראשית

הגישה אל האתר תתאפשר מתוך דף הבית של אתר העירייה. האתר יפתח בחלון חדש, כאתר מפה מלא. השימוש בשכבות המידע הדינמיות אשר מוצגות במפה הכללית מאפשרות את הפעולות הבאות: כיבוי והדלקה, הצגת מקרא, זיהוי מאפייני ישויות, חיפוש ישות ברשימה על פי שדה ראשי והתמקדות לישות, קישור ל-url-אתר העירייה (במידה והוא חלק ממאפייני השכבה).

4.4.1.2 מפות תוכן משניות

הוקמו דפי מפה נושאים, אשר מרכזים מידע ב-ארבע נושאים: איכות סביבה, חינוך, תרבות ופנאי, חירום וביטחון. הגישה למפות אלה הינה באמצעות לינק URL/מדף המחלקה הרלוונטית. המפה נפתחת בדף חדש כאפליקציית מפה נפרדת. העירייה מתכננת להקים אתר תוכן נוסף להצגת נתונים ממערכת יעודי קרקע ומערכת רישוי הבנייה. אתר התוכן יציג מידע בנושא יעודי קרקע המשולב במידע גרפי ובמידע אלפא-נומרי מתוך המערכות התפעוליות.

4.4.2. הצגת מידע מהמערכות התפעוליות על גבי מפה

מערכות הגבייה, ארנונה, רישוי עסקים והפיקוח וכל מערכת אלפא נומרית אחרת שתידרש ע"י עיריית רמת השרון יקושרו למערכת המידע הגאוגרפית (GIS) בצורה שתאפשר הצגה של הנתונים על גבי מפה וביצוע ניתוחים מרחביים וזאת על ידי שילוב של יכולות קביעת מיקום וניתוח מרחבי בתהליכי העבודה של העירייה כמפורט להלן. כל המידע האלפא-נומרי של העירייה ישמר אך ורק במערכות התפעוליות. הצגת נתונים מתוך מערכות אלו תיעשה באמצעות שאילתות ודוחות שיבנו במערכות אלו. מערכת ה-GIS תאפשר הצגה של הנתונים על גבי מפה על פי דרישת המשמש (למשל באמצעות כפתור ("הצג על גבי מפה"). במקרה כזה המערכת התפעולית תפעיל ממשק שיעביר לשירות ה-GIS את המזהה של הישות הנדרשת להצגה ואת המאפיינים על פיהם הדוח בוצע. על פי המידע



תוצג מפה שתיפתח בחלון נוסף. הישות תוצג במפה על פי סימבולוגיה קבועה מראש. כאשר המפה מתמקדת לישות שנבחרה (או למרכז השטח שנתחם על ידי הישויות שנבחרו). בנוסף, יפתח הספק ממשק שיאפשר הצגת נתונים אלפא-נומריים על ישות כלשהיא המוצגת על המפה. השאילתה תאפשר בחירה של סוג ישות אחד בלבד בו זמנית. השאילתה תאפשר בחירה של מספר מופעים של הישות הנבחרת בו זמנית והצגת נתונים אלפא-נומריים על הפרטים שנבחרו בדו"ח אחד.

מבנה הדו"ח יוגדר בשלב העיצוב של המערכת.
לאחר הקמת מערכות הליבה החדשות (נשוא מכרז זה) מערכת ה-GIS לא תחזיק יותר נתונים אלפא-נומריים.
הממשקים בין אתרי המפות למערכות הליבה צריכים להיות אחידים, מהירים וקלים בכדי לתת מענה נוח למשתמש.

4.5. אתר האינטרנט

המערכת תדע לייצר נתונים ומידע לאתר האינטרנט העירוני – בכפוף להנחיות ומדיניות אבטחת המידע, וזכות הפרטיות ועל פי כל דין.

4.6. ממשקי אצוה מובנים למחסן נתונים (Data Warehouse) בעיריית רמת השרון

4.6.1. כללי

המזמינה מקימה מחסן נתונים (DWH - Data warehouse) שיקלוט, ישמר, יאחסן ויאחד נתונים ומידע ממערכות תפעוליות שונות, לשם תכלול ותמיכה בהחלטות ניהוליות כמו גם, קבלת תובנות עסקיות מהמידע הקיים ברשות.
מחסן הנתונים העירוני שיוקם, יקלוט וישמר את הנתונים הגולמיים מהמערכות התפעוליות בטבלאות ייעודיות, יאפשר חיבור הצלבה והשוואה של מידע זה ויצג או ייצא את המידע לשימושים עירוניים שונים ובכלל זה: דוחות מתכללים לקבלת החלטות, ייצוא נתונים למערכות תפעוליות (כגון GIS), ניתוחי מגמות ועוד.

4.6.2. מחסן הנתונים

מחסן הנתונים יוקם ב DB טבלאי סטנדרטי במבנה, שיטה, ארכיטקטורה ותשתיות כפי שיקבע ע"י עיריית רמת השרון ובאחריותה.
מחסן הנתונים יוקם בחצר העירייה או בענן פרטי או בענן ציבורי, בהתאם לשיקול דעתה ולאילוצי העירייה.
מחסן הנתונים העירוני יוקם באחריותה המלאה ועל חשבונה של עיריית רמת השרון. עוד מובהר כי, התחזוקה השוטפת ותחזוקת השבר של מחסן הנתונים הינה באחריותה השוטפת של העירייה.



4.6.3. ממשק מובנה בין המערכות התפעוליות למחסן הנתונים העירוני

כל המערכות התפעוליות בעירייה, לרבות המערכות נשוא מכרז זה, יעבירו נתונים בממשק אצווה (batch) תקופתי, קבוע ורציף במבנה אחיד (ממשק יוצא מהמערכת התפעולית אל מחסן הנתונים העירוני).

במסגרת תכנון היישום הממשק יוגדרו המאפיינים להלן, בשיתוף פעולה עם ספקי המערכות התפעוליות.

- שדות המערכת, הנתונים, התכנים והמידע אשר יועברו בממשק זה יוגדרו ע"י העירייה בשיתוף פעולה עם הספק הזוכה בכל אשכול עבור כל מערכת תפעולית. הספק מתחייב לפעול לעמידה בדרישות העירייה, במסגרת תכולת מכרז זה.
- במסגרת שלב זה, יעביר הספק, בהתאם לדרישת העירייה, תרשים ERD וטבלה שמפרטת כל טבלה ושדה של הנתונים שהם מעבירים.
- מבנה הממשק, מבנה הנתונים וטכנולוגיית הממשק יוגדרו ע"י העירייה ועל הספק לעמוד בדרישות העירייה, כפי שיוגדרו ובמסגרת תכולת מכרז זה.
- תדירות העברת הממשק תוגדר ע"י העירייה ועל הספק לעמוד בדרישות העירייה, כפי שיוגדרו ובמסגרת תכולת מכרז זה.
- תהליכי הבקרה והניטור על העברת הממשקים יוגדרו ע"י העירייה ועל הספק לעמוד בדרישות העירייה, כפי שיוגדרו ובמסגרת תכולת מכרז זה.

4.6.4. דוגמה (לא מחייבת) לארכיטקטורת הממשק

- ט. בשרת בסיס הנתונים של המציע, יוגדר שרת ה-DWH של העירייה כ- Linked Servers קבוע (אחרי תיאום של משתמש SQL י מקומי ב-SQL server של העירייה, והגדרת ה-IP והפורט המתאים ב-FW של העירייה).
- י. תהליך Batch קבוע, מנוהל ע"י המציע לשעה מסוימת כל לילה, יבצע העתקה של הנתונים שנקבעו מראש, ובהתאם למבנה נתונים שהוגדר מראש, אל בסיס הנתונים המוקצה למציע בשרת העירייה.
- יא. הנתונים שיועברו יהיו או נתונים שחלו עליהם שינוי מאז העברת הנתונים הקודמת (עם מנגנון ניהול דלתאות), או כל הנתונים של רמת השרון כולם (ומחיקה נתוני יום האתמול). בהתאם לתיאום בשלב האפיון.
- יב. המציע יוודא שרק לאחר שהועברו הנתונים המעודכנים, ימחקו הנתונים הישנים (במידת הצורך, לפי קביעת הארכיטקטורה של הממשק). ככה שתמיד יהיה עותק של הנתונים בעירייה – גם אם התהליך הספציפי של הלילה נכשל.

סעיף 4.6.4 הנ"ל הוא דוגמה בלבד, שאינה מחייבת, לסוג הארכיטקטורה ואופי הממשק הנדרש. הוא נועד לחדד הבנה והמחשה של הכוונה בהקמת ה-DWH אצל המציעים. הארכיטקטורה הסופית תיקבע בשלב האפיון המפורט.



מכרז פומבי מס' 528/19

נספח 2 - מענה המציע (איכות)

**אספקה והתאמה, תפעול, פיתוח ותחזוקה
מערכות מידע מוניציפאליות
עבור עיריית רמת השרון**





כללי

נספח זה כולל שלושה מעני איכות נפרדים ובלתי תלויים, אחד לכל אשכול, כמפורט בטבלה להלן:

שם הנספח	תיאור הנספח
נספח 2 א'	מענה המציע לאשכול מערכות ליבה
נספח 2 ב'	מענה המציע לאשכול מערכות חינוך
נספח 2 ג'	מענה המציע לאשכול מערכות משאבי אנוש ושכר

- א. כל אחד מנספחי המענה, עבור כל אשכול, כולל בקשה להתייחסות לסעיפים מהמפרט הטכני (נספח 1) ומנספח הדרישות הפרטניות פר אשכול (נספחי המפרט הטכני – נספח 1.1 | נספח 1.2 | נספח 1.3)
- ב. על המציע לענות על **כל סעיפי המענה** בנספח המענה לאשכול לו הוא מגיש הצעתו ובהתאם להנחיות המפורטות בכל נספח מענה.
- ג. במקרה בו מציע מגיש הצעתו ליותר מאשכול אחד, הוא יענה על **כל** סעיפי המענה, לכל אשכול בנפרד, בהתאם לנספח המענה וללא תלות בניהם.



נספח 2 א' מענה המציע (איכות) לאשכול מערכות ליבה

בנספח זה יענה המציע על הפרקים והסעיפים להלן:

- א. דרישות המפרט הטכני (מימוש הפרויקט) – פרק 3 נספח 1
- ב. דרישות המפרט הטכני (טכנולוגיה ותשתיות) – פרק 4 נספח 1
- ג. דרישות המערכת המוצעת (תיחום פנימי) – פרק 2 נספח 1.1
- ד. דרישות רוחביות במערכות המוצעות – פרק 3 נספח 1.1

על המציע לענות באופן מפורט, נהיר וברור ככל הנדרש, על כל סעיפי נספח זה ובאופן מדויק בהתאם להנחיות נספח זה.

מבנה ההצעה יהיה תואם בדיוק למבנה המפורט בנספח זה.

כמו כן, נדרש המציע נדרש למלא באופן מדויק ומושלם אחר הדרישה ולספק תשובה עניינית ומלאה, אישורים, התחייבויות, הצהרות ולפרט את שנדרש לפרט. מודגש, כי אי-מילוי דרישות אלה במלואן עלול לפגוע באופן מהותי בניקוד הצעת המציע.

מענה המציע למימוש הפרויקט – סעיף 3 לנספח 1

הצוות המוצע (צוות הפרויקט ומנהל הפרויקט) סעיף 3.2 לנספח 1

במענה על סעיף זה יפרט המציע את צוות הפרויקט ומנהל הפרויקט המוצעים למימוש הפרויקט לרבות, תכנון המבנה והאיוש של הצוות שיקצה לביצוע הפרויקט. כמו גם, תיאור הניסיון וקורות החיים של מנהל הפרויקט המוצע.

מענה המציע

תכנית ושיטת העבודה סעיף 3.3 לנספח 1

במענה על סעיף זה יפרט המציע את הצעתו למימוש פרויקט הקמת המערכת כולל תכנית עבודה מפורטת אשר תכלול את האפיון המפורט וניתוח הפערים, תכנית הסבת הנתונים, הדרכה והטמעה, רשימת פעילויות, קשרי גומלין, המשאבים שיוקצו לכל פעילות, אבני הדרך, ופרקי זמן לביצוע. תכנית העבודה תתייחס באופן פרטני לתהליכי האפיון המפורט, הסבת הנתונים



מענה המציע

תחזוקה מונעת סעיף 3.4.2 לנספח 1

לגבי כל אחד ממרכיבי המערכת, יפרט המציע מהם השיטות והנהלים, שבהם הוא יעשה שימוש במסגרת התחזוקה המונעת. המציע יפרט את סוגי הטיפולים המונעים שהוא יבצע במסגרת תחזוקת המערכת ואת תדירויות הטיפולים המונעים למרכיבים המרכזיים של המערכת. במיוחד יתייחס המציע לנקודות הבאות:

א. הבטחת רציפות השירות בזמן ביצוע פעולות של תחזוקה מונעת

ב. בדיקות תקינות למניעת תקלות

ג. פעולות בתחום אבטחת מידע

מענה המציע

תחזוקת שבר – סעיף 3.4.3 לנספח 1

המציע יפרט לגבי כל אחד ממרכיבי המערכת מהם השיטות, הנהלים והאמצעים, שבהם הוא יעשה שימוש במסגרת ביצוע תחזוקת שבר ובכלל זה: כלל הפעולות שהספק יידרש לנקוט במקרים של תקלות, שברים ואסון, כפי שהם מוגדרים בהסכם רמת השירות.

כמו כן, על המציע לפרט ולתאר את שיטת הטיפול בתקלות (הטיפול בתקלות מרחוק לצד יכולות הספק לטפל בתקלות באתרי העירייה).



מענה המציע

מוקד תמיכה במשתמשים (Help Desk) סעיף 3.4.5 לנספח 1

המציע יציג את מוקד התמיכה המופעל על ידו, לרבות הכלים בהם הוא עושה שימוש לניהול ולתפעול המוקד ולמדידת רמת השירות. כמו-כן, יציג המציע את: שגרת העבודה ונהלי העבודה בפניות למוקד השירות, הגדרת מאפייני המוקד, פירוט תהליכי האסקלציה לגורמים מקצועיים וכד'.

מענה המציע



מענה המציע לדרישות טכנולוגיה ותשתית - סעיף 4 לנספח 1

ארכיטקטורת הפתרון המוצע – סעיף 4.2 לנספח 1

1. המציע מתבקש להציג את **האתר המוצע**, שבאמצעותו הוא עושה שימוש להספקת השירותים ובכלל זה: תיאור האתר הפיזי, התשתית הפיזית, תקנים ועוד.
2. המציע מתבקש להציג את **הארכיטקטורה הפיזית** באתר המוצע, שבאמצעותה הוא עושה שימוש להספקת השירותים, ובכלל זה ארכיטקטורת מרכז המחשבים והשרתים.
3. המציע יציג את **טופולוגיית התקשורת** המוצעת ואת אופן הניהול והבקרה של הרשת

מענה המציע

עמידה בחוקי מדינה ורגולציה מחייבת- סעיף 4.4.2 לנספח 1

יש לפרט את התקנים, ולצרף התעודות:

תקינה	מהות התקינה	תאריך תפוקה
ISO-27018	Protection of personally identifiable information	
ISO-27017	Guidance on the information security aspects of cloud computing	
Pci Dss	Information security standard for organizations that handle branded credit cards from the major card scheme	



תקנים נוספים:

תקנה	מהות התקנה	תאריך תפוקה

שמירת מידע- סעיף 4.4.3 לנספח 1

א. יש לפרט את נהלי העבודה ומדיניות הגיבוי/ שחזור:

מענה המציע

ב. פירוט הצפנת העברת נתונים / הגנה על טווח התקשורת:

מענה המציע

ג. פירוט על מנגנוני המידור:

מענה המציע



התראה, בקרה ותיעוד (log, audit and alert) - סעיף 4.4.5 לנספח 1

מענה המציע

גיבוי והתאוששות - סעיף 4.6 לנספח 1

1. המציע מתבקש להציג את תהליכי הגיבוי התקופתיים: תדירות ושיטה. בין היתר יציג המציע את האמצעים שבהם ינקוט להבטחת גיבוי למערכת ולשחזור במקרה הצורך.
2. המציע מתבקש להציג את המתודולוגיה והשיטות שבהם יעשה שימוש להתאוששות מאסון במערכת.

מענה המציע

מענה דרישות המערכת המוצעת – תיחום פנימי – פרק 2 לנספח 1.1

- המציעים נדרשים להציג כמפורט כיצד המערכות המוצעות על ידם עונות לכל אחת מהדרישות הפונקציונאליות המפורטות בסעיפי המכרז.
- על המציע לציין בציון מפורש, עבור כל סעיף, תת סעיף וסעיף קטן האם הפונקציה הנדרשת **(קיימת במלואה/קיימת חלקית/ או אינה קיימת)** במערכת המוצעת.
 - **אם הפונקציה הנדרשת קיימת חלקית/אינה קיימת במלואה, רשאי המציע לפרט כיצד הוא מתכוון לגשר על הפער בין הדרישה למערכת המוצעת.** מודגש כי עלויות הפיתוח של פונקציות חלקיות או חסרות יכללו במחיר הצעת המציע.
 - המציע נדרש למלא באופן מדויק ומושלם אחר הדרישה, לספק תשובה עניינית ומלאה ולהמחיש את המענה באמצעות צילומי מסכים מהמערכת המוצעת, אישורים, התחייבויות, הצהרות ולפרט את שנדרש לפרט.
 - על המציע לציין האם המערכת המוצעת על ידו כוללת פונקציונליות נוספת ו/או קשורה שלא נדרשו אך קיימות בה. מודגש כי אי מילוי דרישות אלה במלואן עלול לפגוע באופן מהותי בניקוד הצעת המציע.



מערכת הגביה – סעיף 2.2 למפרט 1.1

תיאור כללי של המערכת

מענה המציע

התייחסות פרטנית לדרישות המזמינה

פירוט אופן הגישור על הפער (במידה והמציע מתכוון לגשר עליו)	פערים	הדרישה בפתרון המוצע			שם הדרישה	מס דרישה
		אינה קיימת	קיימת חלקית	קיימת במלואה		
					קליטה וניהול חייבים	2.2.2
					אכיפת גבייה	2.2.3
					קליטת נתוני תשלום	2.2.4
					קופה	2.2.5
					מחיקת חובות	2.2.6
					התאמות כרטיסי אשראי	2.2.7
					דוחות ושאלות הגביה במערכת הגביה	2.2.8



מערכות ארנונה סעיף 2.3 לנספח 1.1

תיאור כללי של המערכת

מענה המציע

התייחסות פרטנית לדרישות המזמינה

מס דרישה	שם הדרישה	הדרישה בפתרון המוצע			פערים	פירוט אופן הגישור על הפער (במידה והמציע מתכוון לגשר עליו)
		קיימת במלואה	קיימת חלקית	אינה קיימת		
2.3.2	חישובי שומת ארנונה					
2.3.3	ניהול נתוני נכסים לצורך חישובי שומת ארנונה					
2.3.4	ניהול נתוני תושב לחישוב שומת ארנונה					
2.3.5	חישוב חובות ארנונה					
2.3.6	העברת בעלות על נכס					
2.3.7	הנחות ופטורים					
2.3.8	בקורות וסימולציה					
2.3.9	דוחות ושאלתות במערכת ארנונה					



מערכת הנהלת חשבונות ותקציב - סעיף 2.4 לנספח 1.1

תיאור כללי של המערכת

מענה המציע

התייחסות פרטנית לדרישות המזמינה

מס דרישה	שם הדרישה	הדרישה בפתרון המוצע			פערים	פירוט אופן הגישור על הפער (במידה והמציע מתכוון לגשר עליו)
		קיימת במלואה	קיימת חלקית	אינה קיימת		
2.4.4	תמיכה בתהליכים חשבונאיים					
2.4.5	תמיכה בתהליכי אישור ותשלום לספקים					
2.4.6	פיקוח ובקרה אחר התשלום לספקים					
2.4.7	עבודה מול מס"ב					
2.4.8	תזרים					
2.4.9	עיקול חשבונות					
2.4.10	התאמות בנקים					
2.4.11	התאמות כרטיסי אשראי					
2.4.12	ערבויות					
2.4.13	ניהול פרויקטים					
2.4.14	ניהול מלוות					
2.4.15	ניהול תביעות					
2.4.16	הקמת אירועים					
2.4.17.1	ניהול תקציב					
2.4.17.2	תכנון תקציב					
2.4.18	דוחות ושאליות					



מערכות לוגיסטיקה ורכש - סעיף 2.5 לנספח 1.1

תיאור כללי של המערכת

מענה המציע

התייחסות פרטנית לדרישות המזמינה

מס דרישה	שם הדרישה	הדרישה בפתרון המוצע			פערים	פירוט אופן הגישור על הפער (במידה והמציע מתכוון לגשר עליו)
		קיימת במלואה	קיימת חלקית	אינה קיימת		
2.5.2	ניהול ספקים					
2.5.3	ניהול חוזים והזמנות עבודה					
2.5.4	תמיכה בתהליכי מכרז					
2.5.5	יצירת הזמנת רכש					
2.5.6	ניהול מלאי					
2.5.7	ניהול מלאי ומחסנים					
2.5.8	ספירות מלאי					
2.5.9	גריעת פריטים					



מערכות פיקוח עירוני וחנייה - סעיף 2.6 לנספח 1.1

תיאור כללי של המערכת

מענה המציע

התייחסות פרטנית לדרישות המזמינה

מס דרישה	שם הדרישה	הדרישה בפתרון המוצע			פערים	פירוט אופן הגישור על הפער (במידה והמציע מתכוון לגשר עליו)
		קיימת במלואה	קיימת חלקית	אינה קיימת		
2.6.4	הטיפול בדוחות פיקוח עירוני					
2.6.5	טיפול בערעור דוחות פיקוח עירוני					
2.6.6	טיפול בבקשה להישפט					
2.6.7	ניהול חיי דוחות חניה					
2.6.8	טיפול בערעור / ערעור חוזר					
2.6.9	טיפול בבקשה להישפט					
2.6.10	טיפול בהקצאת מקום חניה שמור (נכים) / אח"מים					
2.6.11	טיפול בהסבת דוח					
2.6.12	קליטת נתוני דוחות ממערכת הפקח					
2.6.13	טיפול בצרופות לדוחות ופיקוח חניה					
2.6.14	הפקת דוחות ממערכת החניה והפיקוח וביטול דוחות					
2.6.15	הפקת הודעות לתושב					
2.6.16	ניהול מערך תווי החניה					
2.6.17	דוחות ומחולל דוחות					



מערכות רישוי עסקים ושילוט - סעיף 2.7 לנספח 1.1

תיאור כללי של המערכת

מענה המציע

התייחסות פרטנית לדרישות המזמינה

מס דרישה	שם הדרישה	הדרישה בפתרון המוצע			פערים	פירוט אופן הגישור על הפער (במידה והמציע מתכוון לגשר עליו)
		קיימת במלואה	קיימת חלקית	אינה קיימת		
2.7.1	תמיכה בתהליך הרישוי					
2.7.2	ניהול ואכיפת תנאי רישיון עסק					
2.7.3	ניהול תיקי עסקים					
2.7.4	ניהול שלטים					
2.7.5	ניהול ומעקב תביעות					
2.7.6	מחולל מכתבים					



שירותים מקוונים - סעיף 2.8 לנספח 1.1

תיאור מערכת התשלומים המוצעת (סעיף 2.8.2)

מענה המציע

תיאור מערכת פעולות ושירותים לתושב - תיק תושב (סעיף 2.8.3)

מענה המציע

תיאור פורטל הספקים - תיק תושב (סעיף 2.8.4)

מענה המציע

מוקד התשלומים - סעיף 2.9.1 לנספח 1.1

מענה המציע



שירותי מידע מתוך מאגרי המידע של מרשם האוכלוסין- סעיף 2.9.2 לנספח 1.1

מענה המציע

מענה המציע לדרישות הפונקציונאליות הרוחביות – פרק 3 לנספח 1.1

על המציע לענות באופן מפורט, נהיר וברור ככל הנדרש, על כל סעיפי נספח זה ובאופן מדויק בהתאם להנחיות נספח זה.

מס דרישה	שם הדרישה	הדרישה בפתרון המוצע			פערים	פירוט אופן הגישור על הפער (במידה והמציע מתכוון לגשר עליו)
		קיימת במלואה	קיימת חלקית	אינה קיימת		
3.1	אינדקס חשבוניות / כרטיסי אב					
3.2	ניהול מסמכים וארכיון ממוחשב					
3.3	מנגנון ניהול התראות					
3.4	לוג שינויים ושמירת היסטוריה					
3.5	יכולת הדפסה					
3.6	ניהול מכתבים					
3.7	ניהול משתמשים והרשאות					
3.8	סבבי חתימות ואישורים					
3.9	דוחות ומחולל דוחות					
3.10	מערכת לניהול תהליכים עסקיים (BPM)					
3.11	יישומי office ו outlook					
3.12	ממשק משתמש					



נספח 2 ב' - מענה המציע (איכות) לאשכול מערכת חינוך

בנספח זה יענה המציע על הפרקים והסעיפים אשר דורשים מענה ו/או התייחסות פרטנית במכרז, עבור כל אשכול חינוך.

בנספח זה יענה המציע על הפרקים והסעיפים להלן:

- א. דרישות המפרט הטכני (מימוש הפרויקט) - פרק 3 נספח 1
- ב. דרישות המפרט הטכני (טכנולוגיה ותשתיות) - פרק 4 נספח 1
- ג. דרישות המערכת המוצעת (תיחום פנימי) - פרק 2 נספח 1.2
- ד. דרישות רוחביות במערכות המוצעות - פרק 3 נספח 1.2

על המציע לענות באופן מפורט, נהיר וברור ככל הנדרש, על כל סעיפי נספח זה ובאופן מדויק בהתאם להנחיות נספח זה.

מבנה ההצעה יהיה תואם בדיוק למבנה המפורט בנספח זה.

המציע נדרש למלא באופן מדויק ומושלם אחר הדרישה ולספק תשובה עניינית ומלאה, אישורים, התחייבויות, הצהרות ולפרט את שנדרש לפרט.

מודגש, כי אי-מילוי דרישות אלה במלואן עלול לפגוע באופן מהותי בניקוד הצעת המציע.



מענה המציע למימוש הפרויקט - סעיף 3 לנספח 1

הצוות המוצע (צוות הפרויקט ומנהל הפרויקט) (סעיף 3.2 לנספח 1)

במענה על סעיף זה יפרט המציע את צוות הפרויקט ומנהל הפרויקט המוצעים למימוש הפרויקט לרבות, תכנון המבנה והאיוש של הצוות שיקצה לביצוע הפרויקט. כמו גם, תיאור הניסיון וקורות החיים של מנהל הפרויקט המוצע.

מענה המציע

תכנית ושיטת העבודה (סעיף 3.3 לנספח 1)

במענה על סעיף זה יפרט המציע את הצעתו למימוש פרויקט הקמת המערכת כולל תכנית עבודה מפורטת אשר תכלול את האפיון המפורט וניתוח הפערים, תכנית הסבת הנתונים, הדרכה והטמעה, רשימת פעילויות, קשרי גומלין, המשאבים שיוקצו לכל פעילות, אבני הדרך, ופרקי זמן לביצוע. תכנית העבודה תתייחס באופן פרטני לתהליכי האפיון המפורט, הסבת הנתונים.

מענה המציע



תחזוקה מונעת (סעיף 3.4.2 לנספח 1)

לגבי כל אחד ממרכיבי המערכת, יפרט המציע מהם השיטות והנהלים, שבהם הוא יעשה שימוש במסגרת התחזוקה המונעת. המציע יפרט את סוגי הטיפולים המונעים שהוא יבצע במסגרת תחזוקת המערכת ואת תדירויות הטיפולים המונעים למרכיבים המרכזיים של המערכת. במיוחד יתייחס המציע לנקודות הבאות:

א. הבטחת רציפות השירות בזמן ביצוע פעולות של תחזוקה מונעת

ב. בדיקות תקינות למניעת תקלות

ג. פעולות בתחום אבטחת מידע

מענה המציע

תחזוקת שבר (סעיף 3.4.3 לנספח 1)

המציע יפרט לגבי כל אחד ממרכיבי המערכת מהם השיטות, הנהלים והאמצעים, שבהם הוא יעשה שימוש במסגרת ביצוע תחזוקת שבר ובכלל זה: כלל הפעולות שהספק יידרש לנקוט במקרים של תקלות, שברים ואסון, כפי שהם מוגדרים בהסכם רמת השירות.

כמו כן, על המציע לפרט ולתאר את שיטת הטיפול בתקלות (הטיפול בתקלות מרחוק לצד יכולות הספק לטפל בתקלות באתרי העירייה).

מענה המציע

מוקד תמיכה במשתמשים (Help Desk) (סעיף 3.4.5 לנספח 1)

המציע יציג את מוקד התמיכה המופעל על ידו, לרבות הכלים בהם הוא עושה שימוש לניהול ולתפעול המוקד ולמדידת רמת השירות. כמו-כן, יציג המציע את: שגרת העבודה ונהלי העבודה בפניות למוקד השירות, הגדרת מאפייני המוקד, פירוט תהליכי האסקלציה לגורמים מקצועיים וכד'.



מענה המציע

מענה המציע לדרישות טכנולוגיה ותשתית - סעיף 4 לנספח 1

ארכיטקטורת הפתרון המוצע – סעיף 4.2 לנספח 1

1. המציע מתבקש להציג את **האתר המוצע**, שבאמצעותו הוא עושה שימוש להספקת השירותים ובכלל זה: תיאור האתר הפיזי, התשתית הפיזית, תקנים ועוד.
2. המציע מתבקש להציג את **הארכיטקטורה הפיזית** באתר המוצע, שבאמצעותה הוא עושה שימוש להספקת השירותים, ובכלל זה ארכיטקטורת מרכז המחשבים והשרתים.
3. המציע יציג את **טופולוגיית התקשורת** המוצעת ואת אופן הניהול והבקרה של הרשת

מענה המציע



עמידה בחוקי מדינה ורגולציה מחייבת- סעיף 4.4.2 לנספח 1

יש לפרט את התקנים, ולצרף התעודות:

תקנה	מהות התקנה	תאריך תפוקה
ISO-27018	Protection of personally identifiable information	
ISO-27017	Guidance on the information security aspects of cloud computing	
Pci Dss	Information security standard for organizations that handle branded credit cards from the major card scheme	

תקנים נוספים:

תקנה	מהות התקנה	תאריך תפוקה

שמירת מידע- סעיף 4.4.3 לנספח 1

א. יש לפרט את נהלי העבודה ומדיניות הגיבוי/ שחזור:

מענה המציע



ב. פירוט הצפנת העברת נתונים / הגנה על טווח התקשורת:

מענה המציע

ג. פירוט על מנגנוני המידור:

מענה המציע

התראה, בקרה ותיעוד (log, audit and alert) - סעיף 4.4.5

מענה המציע



גיבוי והתאוששות - סעיף 4.6 למפרט הטכני

1. המציע מתבקש להציג את תהליכי הגיבוי התקופתיים: תדירות ושיטה. בין היתר יציג המציע את האמצעים שבהם ינקוט להבטחת גיבוי למערכת ולשחזור במקרה הצורך.
2. המציע מתבקש להציג את המתודולוגיה והשיטות שבהם יעשה שימוש להתאוששות מאסון במערכת.

מענה המציע



מענה דרישות המערכת המוצעת – תיחום פנימי – פרק 2 נספח 1.2

המציעים נדרשים להציג כמפורט כיצד המערכות המוצעות על ידם עונות לכל אחת מהדרישות הפונקציונאליות המפורטות בסעיפי המכרז.

■ על המציע לציין בציון מפורש, עבור כל סעיף, תת סעיף וסעיף קטן האם הפונקציה הנדרשת (קיימת במלואה/קיימת חלקית/ או אינה קיימת) במערכת המוצעת.

אם הפונקציה הנדרשת קיימת חלקית/אינה קיימת במלואה, רשאי המציע לפרט כיצד הוא מתכוון לגשר על הפער בין הדרישה למערכת המוצעת. מודגש כי עלויות הפיתוח של פונקציות חלקיות או חסרות יכללו במחיר הצעת המציע.

■ המציע נדרש למלא באופן מדויק ומושלם אחר הדרישה, לספק תשובה עניינים ומלאה ולהמחיש את המענה באמצעות צילומי מסכים מהמערכת המוצעת, אישורים, התחייבויות, הצהרות ולפרט את שנדרש לפרט.

■ על המציע לציין האם המערכת המוצעת על ידו כוללת פונקציונליות נוספת ו/או קשורה שלא נדרשו אך קיימות בה. מודגש כי אי מילוי דרישות אלה במלואן עלול לפגוע באופן מהותי בניקוד הצעת המציע.

תיאור כללי של המערכת

מענה המציע



התייחסות פרטנית לדרישות המזמינה – פרק 2 לנספח 1.2

מס דרישה	שם הדרישה	הדרישה בפתרון המוצע			פערים	פירוט אופן הגישור על הפער (במידה והמציע מתכוון לגשר עליו)
		קיימת במלואה	קיימת חלקית	אינה קיימת		
2.2.1	דרישות בסיס					
2.2.2	דרישות בסיס					
2.2.3	דרישות בסיס					
2.2.4	דרישות בסיס					
2.2.5	דרישות בסיס					
2.3.1	קליטה וניהול שיבוצים לבית הספר					
2.3.2	איתור, רישום וגבייה של תלמידי חוץ					
2.3.3	רישום לגני ילדים					
2.3.4	כרטיס תלמיד					
2.3.5	ניהול וועדות					
2.3.6	ניהול ופיקוח לוגיסטיקה					

מענה המציע לדרישות הפונקציונאליות הרוחביות – פרק 3 לנספח 1.2

על המציע לענות באופן מפורט, נהיר וברור ככל הנדרש, על כל סעיפי נספח זה ובאופן מדויק בהתאם להנחיות.

מס דרישה	שם הדרישה	הדרישה בפתרון המוצע			פערים	פירוט אופן הגישור על הפער (במידה והמציע מתכוון לגשר עליו)
		קיימת במלואה	קיימת חלקית	אינה קיימת		
3.1	ניהול מסמכים וארכיון ממוחשב					
3.2	מנגנון ניהול התראות					
3.3	לוג שינויים ושמירת היסטוריה					
3.4	יכולת הדפסה					
3.5	ניהול מכתבים					
3.6	ניהול משתמשים והרשאות					
3.7	סבבי חתימות ואישורים					
3.8	דוחות ומחולל דוחות					
3.9	מערכת לניהול תהליכים עסקיים (BPM)					
3.10	יישומי Office ו Outlook					
3.11	ממשק משתמש					



נספח 2 ג' - מענה המציע (איכות) לאשכול משאבי אנוש ושכר

בנספח זה יענה המציע על הפרקים והסעיפים אשר דורשים מענה ו/או התייחסות פרטנית במכרז, עבור כל אשכול.

בנספח זה יענה המציע על הפרקים והסעיפים להלן:

- א. דרישות המפרט הטכני (מימוש הפרויקט) - פרק 3 נספח 1
- ב. דרישות המפרט הטכני (טכנולוגיה ותשתיות) - פרק 4 נספח 1
- ג. דרישות המערכת המוצעת (תיחום פנימי) - פרק 2 נספח 1.3
- ד. דרישות רוחביות במערכות המוצעות - פרק 3 נספח 1.3

על המציע לענות באופן מפורט, נהיר וברור ככל הנדרש, על כל סעיפי נספח זה ובאופן מדויק בהתאם להנחיות נספח זה.

מבנה ההצעה יהיה תואם בדיוק למבנה המפורט בנספח זה.

המציע נדרש למלא באופן מדויק ומושלם אחר הדרישה ולספק תשובה עניינית ומלאה, אישורים, התחייבויות, הצהרות ולפרט את שנדרש לפרט. מודגש, כי אי-מילוי דרישות אלה במלואן עלול לפגוע באופן מהותי בניקוד הצעת המציע.

מענה המציע למימוש הפרויקט - סעיף 3 לנספח 1

הצוות המוצע (צוות הפרויקט ומנהל הפרויקט) (סעיף 3.2 לנספח 1)

במענה על סעיף זה יפרט המציע את צוות הפרויקט ומנהל הפרויקט המוצעים למימוש הפרויקט לרבות, תכנון המבנה והאיוש של הצוות שיקצה לביצוע הפרויקט. כמו גם, תיאור הניסיון וקורות החיים של מנהל הפרויקט המוצע.

מענה המציע



תכנית ושיטת העבודה (סעיף 3.3 לנספח 1)

במענה על סעיף זה יפרט המציע את הצעתו למימוש פרויקט הקמת המערכת כולל תכנית עבודה מפורטת אשר תכלול את האפיון המפורט וניתוח הפערים, תכנית הסבת הנתונים, הדרכה והטמעה, רשימת פעילויות, קשרי גומלין, המשאבים שיוקצו לכל פעילות, אבני הדרך, ופרקי זמן לביצוע.

תכנית העבודה תתייחס באופן פרטני לתהליכי האפיון המפורט, הסבת הנתונים

מענה המציע

תחזוקה מונעת (סעיף 3.4.2 לנספח 1)

לגבי כל אחד ממרכיבי המערכת, יפרט המציע מהם השיטות והנהלים, שבהם הוא יעשה שימוש במסגרת התחזוקה המונעת. המציע יפרט את סוגי הטיפולים המונעים שהוא יבצע במסגרת תחזוקת המערכת ואת תדירויות הטיפולים המונעים למרכיבים המרכזיים של המערכת. במיוחד יתייחס המציע לנקודות הבאות:

- הבטחת רציפות השירות בזמן ביצוע פעולות של תחזוקה מונעת
- בדיקות תקינות למניעת תקלות
- פעולות בתחום אבטחת מידע

מענה המציע



תחזוקת שבר (סעיף 3.4.3 לנספח 1)

המציע יפרט לגבי כל אחד ממרכיבי המערכת מהם השיטות, הנהלים והאמצעים, שבהם הוא יעשה שימוש במסגרת ביצוע תחזוקת שבר ובכלל זה: כלל הפעולות שהספק יידרש לנקוט במקרים של תקלות, שברים ואסון, כפי שהם מוגדרים בהסכם רמת השירות. כמו כן, על המציע לפרט ולתאר את שיטת הטיפול בתקלות (הטיפול בתקלות מרחוק לצד יכולות הספק לטפל בתקלות באתרי העירייה).

מענה המציע

מוקד תמיכה במשתמשים (Help Desk) (סעיף 3.4.5 לנספח 1)

המציע יציג את מוקד התמיכה המופעל על ידו, לרבות הכלים בהם הוא עושה שימוש לניהול ולתפעול המוקד ולמדידת רמת השירות. כמו-כן, יציג המציע את: שגרת העבודה ונהלי העבודה בפניות למוקד השירות, הגדרת מאפייני המוקד, פירוט תהליכי האסקלציה לגורמים מקצועיים וכד'.

מענה המציע



מענה המציע לדרישות טכנולוגיה ותשתית - סעיף 4 לנספח 1

ארכיטקטורת הפתרון המוצע – סעיף 4.2 לנספח 1

1. המציע מתבקש להציג את האתר המוצע, שבאמצעותו הוא עושה שימוש להספקת השירותים ובכלל זה: תיאור האתר הפיזי, התשתית הפיזית, תקנים ועוד.
2. המציע מתבקש להציג את הארכיטקטורה הפיזית באתר המוצע, שבאמצעותה הוא עושה שימוש להספקת השירותים, ובכלל זה ארכיטקטורת מרכז המחשבים והשרתים.
3. המציע יציג את טופולוגית התקשורת המוצעת ואת אופן הניהול והבקרה של הרשת

מענה המציע

עמידה בחוקי מדינה ורגולציה מחייבת- סעיף 4.4.2 לנספח 1

יש לפרט את התקנים, ולצרף התעודות:

תקנה	מהות התקנה	תאריך תפוקה
ISO-27018	Protection of personally identifiable information	
ISO-27017	Guidance on the information security aspects of cloud computing	
Pci Dss	Information security standard for organizations that handle branded credit cards from the major card scheme	



תקנים נוספים:

תקנה	מהות התקנה	תאריך תפוקה

שמירת מידע- סעיף 4.4.3 לנספח 1

א. יש לפרט את נהלי העבודה ומדיניות הגיבוי/ שחזור:

מענה המציע

ב. פירוט הצפנת העברת נתונים / הגנה על טווח התקשורת:

מענה המציע

ג. פירוט על מנגנוני המידור:

מענה המציע



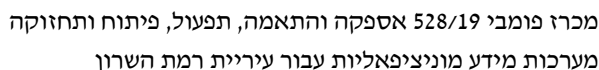
התראה, בקרה ותיעוד (log, audit and alert) - סעיף 4.4.5

מענה המציע

גיבוי והתאוששות - סעיף 4.6 למפרט הטכני

1. המציע מתבקש להציג את תהליכי הגיבוי התקופתיים: תדירות ושיטה. בין היתר יציג המציע את האמצעים שבהם ינקוט להבטחת גיבוי למערכת ולשחזור במקרה הצורך.
2. המציע מתבקש להציג את המתודולוגיה והשיטות שבהם יעשה שימוש להתאוששות מאסון במערכת.

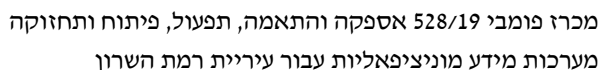
מענה המציע



המציעים נדרשים להציג כמפורט כיצד המערכות המוצעות על ידם עונות לכל אחת מהדרישות הפונקציונאליות המפורטות בסעיפי המכרז.

- על המציע לציין בציון מפורש, עבור כל סעיף, תת סעיף וסעיף קטן האם הפונקציה הנדרשת **(קיימת במלואה/קיימת חלקית/ או אינה קיימת)** במערכת המוצעת.
- **אם הפונקציה הנדרשת קיימת חלקית/אינה קיימת במלואה, רשאי המציע לפרט כיצד הוא מתכוון לגשר על הפער בין הדרישה למערכת המוצעת.** מודגש כי עלויות הפיתוח של פונקציות חלקיות או חסרות יכללו במחיר הצעת המציע.
- המציע נדרש למלא באופן מדויק ומושלם אחר הדרישה, לספק תשובה עניינים ומלאה ולהמחיש את המענה באמצעות צילומי מסכים מהמערכת המוצעת, אישורים, התחייבויות, הצהרות ולפרט את שנדרש לפרט.
- על המציע לציין האם המערכת המוצעת על ידו כוללת פונקציונליות נוספת ו/או קשורה שלא נדרשו אך קיימות בה. מודגש כי אי מילוי דרישות אלה במלואן עלול לפגוע באופן מהותי בניקוד הצעת המציע.

מענה המציע



תיאור כללי של מערכת ניהול משאבי אנוש

התייחסות פרטנית לדרישות המזמינה

פרק ב' – מפרט טכני
147 / 163



תיאור כללי של מערכת השכר

מענה המציע

התייחסות פרטנית לדרישות המזמינה

מס דרישה	שם הדרישה	הדרישה בפתרון המוצע			פערים	פירוט אופן הגישור על הפער (במידה והמציע מתכוון לגשר עליו)
		קיימת במלואה	קיימת חלקית	אינה קיימת		
2.3.1	כללי					
2.3.2	סמלי שכר					
2.3.3	ניהול תעריפים פנימיים					
2.3.4	תהליכי קדם שכר					
2.3.5	תלושי שכר / הפקת שכר					
2.3.6	מבנה תלוש השכר					
2.3.7	ארכוב תלושי השכר					
2.3.8	זכאויות שונות					
2.3.9	קצובות שנתיות וחודשיות					
2.3.10	תלושים על בסיס כמותי					
2.3.11	תשלומים ידניים					
2.3.12	החזרי הוצאות					
2.3.13	מקדמות					



מס דרישה	שם הדרישה	הדרישה בפתרון המוצע			פערים	פירוט אופן הגישור על הפער (במידה והמציע מתכוון לגשר עליו)
		קיימת במלואה	קיימת חלקית	אינה קיימת		
2.3.14	עיקולים					
2.3.15	ניהול העדרויות / חל"ד, חל"ת					
2.3.16	תוספת וותק					
2.3.17	הלוואות					
2.3.18	ניכויים					
2.3.19	עדכון שכר רטרואקטיבי					
2.3.20	שקלול פעולות המוסד לביטוח לאומי					
2.3.21	מיסוי					
2.3.22	הפקת טופס 101					
2.3.23	הפסקת עבודה					
2.3.24	חישוב פיצויים והצגתם					
2.3.25	קרנות פנסיה, ביטוחי מנהלים, קרנות השתלמות וקופות גמל					
2.3.26	סימולציות שכר					
2.3.27	שינוי תפקיד					
2.3.28	טיפול באוכלוסיות מיוחדות					
2.3.9	שי לחג					



מענה המציע לדרישות הפונקציונאליות הרחביות – פרק 3 לנספח 1.3

על המציע לענות באופן מפורט, נהיר וברור ככל הנדרש, על כל סעיפי נספח זה ובאופן מדויק בהתאם להנחיות נספח זה.

מבנה ההצעה יהיה תואם בדיוק למבנה המפורט בנספח זה.

מודגש, כי אי-מילוי דרישות אלה במלואן עלול לפגוע באופן מהותי בניקוד הצעת המציע.

פירוט אופן הגישור על הפער (במידה והמציע מתכוון לגשר עליו)	פערים	הדרישה בפתרון המוצע			שם הדרישה	מס דרישה
		אינה קיימת	קיימת חלקית	קיימת במלואה		
					ניהול מסמכים וארכיון ממוחשב	3.1
					מנגנון ניהול התראות	3.2
					לוג שינויים ושמירת היסטוריה	3.3
					יכולת הדפסה	3.4
					ניהול מכתבים	3.5
					ניהול משתמשים והרשאות	3.6
					סבבי חתימות ואישורים	3.7
					דוחות ומחולל דוחות	3.8
					מערכת לניהול תהליכים עסקיים (BPM)	3.9
					יישומי office outlook	3.10
					ממשק משתמש	3.11



מכרז פומבי מס' 528/19

נספח 3

הצעת המחיר

**אספקה והתאמה, תפעול ותחזוקה של
מערכות מידע מוניציפאליות
בעיריית רמת השרון**





כללי

נספח זה כולל שלושה מעני איכות נפרדים ובלתי תלויים, אחד לכל אשכול, כמפורט בטבלה להלן:

שם הנספח	תיאור הנספח
נספח 3.1	נספח 3.1 – הצעת המחיר לאשכול מערכות הליבה
נספח 3.2	נספח 3.2 – הצעת המחיר לאשכול מערכות חינוך
נספח 3.3	נספח 3.3 – הצעת המחיר לאשכול מערכות משאבי אנוש ושכר

א. על המציע לענות על **כל סעיפי הצעת המחיר** בנספח הצעת המחיר לאשכול לו הוא מגיש הצעתו ובהתאם להנחיות המפורטות בכל נספח הצעת מחיר.

ב. במקרה בו מציע מגיש הצעתו ליותר מאשכול אחד, הוא יענה על **כל** נספח הצעת מחיר, לכל אשכול בנפרד, בהתאם לנספח הצעת המחיר וללא תלות בניהם.



מכרז פומבי מס' 528/19

נספח 3 - הצעת המחיר

**אספקה והתאמה, תפעול, פיתוח ותחזוקה
מערכות מידע מוניציפאליות
עבור עיריית רמת השרון**





נספח 3.1 – הצעת המחיר לאשכול מערכות הליבה

1. כללי

המחיר שיוצג על ידי המציע בסעיפים הבאים כולל את מלא התמורה הסופית והמוחלטת לה יהיה זכאי הזוכה, והעירייה לא תשלם כל תשלום שהוא נוסף בעבור מימוש כלל השירותים הנדרשים במפרט, ברמת השירות המוגדרת ולמשך כל תקופת ההסכם. מודגש, כי על המציע לכלול במחירים המוצעים את כל ההוצאות הישירות והעקיפות התוספות וכל הוצאה אחרת המגיעות לו, לפי דעתו, על מנת שיוכל לבצע את העבודה בהתאם לכל הוראות ההסכם.

כל המחירים בהצעה יהיו סופיים, נקובים בשקלים חדשים לפני מע"מ, המחירים יכללו את כל הוצאות הזוכה, כולל כל המיסים וההיטלים (למעט מע"מ) לרבות כל תשלום לצד שלישי.

אם קיימים מרכיבי עלות נוספים, מעבר למפורט להלן, על המציע להוסיפם להצעתו, כך שזו תתייחס באופן ממצה למכלול הרכיבים הדרושים למימוש השירותים והמערכת בכללותה, אף אם אלה לא צוינו במפרט זה.

1.1. אופן הגשת הצעת המחיר

על המציע להגיש את הצעת המחיר על גבי נספח זה להלן. מודגש, כי הכמויות המפורטות בנספח זה הן לצורך השוואת ההצעות ואינן מחייבות את העירייה ברכישת כל השירותים. גם אם בתקופה מסויימת בחרה העירייה לממש סעיפים בכתב כמויות זה, היא רשאית בכל שלב לשנות (להוריד/להוסיף) את השירותים הנרכשים מהספק.

1.2. מודל העלות

מודל העלות מורכב משלושה רכיבים מרכזיים:

מחירי מערכות ויישומים – מחיר חודשי קבוע עבור אספקה, הקמה, תפעול ותחזוקת המערכות המוצעות באשכול זה, אשר יפורטו על ידי המציע, יהיו בגין מלוא השירותים המפורטים במפרט הטכני ובהתאם לרמת השירות המפורטת בנספח רמת השירות.

המחיר החודשי יורכב מסך כל מחירי המערכות בתכולה זו. (70% מציון העלות הסופי)

מחירי שירותים נוספים נדרשים

מוקד תשלומים, הפקת הודעות תושב, שאילתות מול מערכת מרשם האוכלוסין. (25% מציון העלות הסופי)

מחיר שעה לביצוע שינויים ושיפורים (5% מציון העלות הסופי)



2. הצעת המחיר

2.1. מחירי מערכות ויישומים (70% מהציון הסופי)

התמורה עבור אספקה, הקמה, תפעול ותחזוקת המערכת והשירותים כלולים במכרז, תהיה בעלות חודשית קבועה, מיום הקמת המערכת (סיום פרויקט ההקמה) ועד סיום תקופת ההתקשרות.

העלות החודשית של המערכות באשכול אשר יוצגו ע"י המציע בסעיפים הבאים כוללים את כל רכיבי העלות ואת מלוא התמורה, מקצה לקצה, בעבור מימוש כלל השירותים הנדרשים במכרז ברמת השירות אליה התחייב המציע (בהתאם להסכם אמנת השירות) ובמשך כל תקופת ההסכם. המציע יגלם בהצעתו זו את כל העלויות לעיריית רמת השרון היה ויזכה המציע לא תשלם העירייה תוספות על המחירים הנ"ל, בגין השירותים האמורים.

על המציע לציין את כל המחירים הנדרשים בהמשך בשקלים חדשים **וללא מע"מ**, נכון ליום הגשת ההצעה.

מועד תחילת התשלום החודשי חל מיום סיום פרויקט ההקמה (בהתאם למפורט בפרק 7 בנספח המפרט הטכני למכרז זה).

שם המערכת/ השירות	עלות חודשית של המערכת
המודול הפיננסי	
מערכת הגבייה	
מערכת הארנונה	
מערכת הנה"ח ותקציב	
מערכת רכש ולוגיסטיקה	
מודול פיקוח עירוני וחנייה	
פיקוח עירוני	
חניה	
שירותים מקוונים	
מערכת מקוונת לביצוע תשלומים מקוונים	
מערכת מקוונת לביצוע שירותים לתושב (תיק תושב)	
מוקד תשלומים ממוחשב	
פורטל ספקים	

סה"כ העלות החודשית ליישום אשכול זה הינה:	
--	--



2.2. מחירי שירותים נוספים נדרשים (25% מהציון הסופי)

2.2.1. מערכת מרשם האוכלוסין

המזיע ימלא בטבלה להלן את מחירי ביצוע שאילתות מול מערכת מרשם האוכלוסין כמפורט בסעיף 3.9 בפרק 3 במפרט הטכני. במחירים המוצעים לביצוע השאילתות יכלול המזיע את כל העלויות הכלולות בביצוע שירותים אלו.

מובהר כי, המחיר ל-10,000 פעולות תשלום הינם לצורך השוואת ההצעות בלבד.

נושא	מחיר לביצוע שאילתת יחידה בש"ח ללא מע"מ	מחיר ל-10,000 שאילתות (לצורך השוואת הצעות בלבד)
שאילתת ת"ז פשוטה		
שאילתת מורכבת		
נגררת משאילתת מורכבת		
שאילתת בני משפחה		
שאילתת כתובות נגררת		

2.2.2. מוקד התשלומים

המזיע ימלא בטבלה להלן את מחירי ביצוע פעולות תשלום במוקד התשלומים כמפורט בסעיף 3.9 בפרק 3 במפרט הטכני. במחירים המוצעים לביצוע פעולות מוקד התשלומים יכלול המזיע את כל העלויות הכלולות בביצוע שירותים אלו.

מובהר כי, המחיר ל-10,000 פעולות תשלום הינם לצורך השוואת ההצעות בלבד.

נושא	מחיר לביצוע פעולת תשלום יחידה בש"ח ללא מע"מ	מחיר ל-10,000 פעולות תשלום (לצורך השוואת הצעות בלבד)
עלות ביצוע פעולת תשלום בודדת באמצעות אתר האינטרנט		
עלות ביצוע פעולת תשלום בודדת במענה קולי ממוחשב		
עלות ביצוע פעולת תשלום בודדת במוקד המענה האנושי.		

2.3. עלות שינויים ושיפורים – מחירון שירותי כח אדם (5% מהציון הסופי)

המזיע ימלא בטבלה להלן את מחירון שירותי כח אדם עבור הרלוונטיים לביצוע דרישות העירייה במהלך ההתקשרות עם המזיע.

התשלום בגין שינויים ושיפורים ימומש לפי שעות עבודה ובהתאם למחיר שיפורט בטבלה שלהלן. מובהר כי, בכל הטבלאות שבהן נדרש מחיר ליחידה נשמרת לעירייה הזכות להזמין כמויות בהתאם לצרכיה ודרישותיה, המחיר ליחידה ישמר ללא שינוי וללא קשר לכמות המבוקשת ממוצר מסוים, ומחיר היחידה של מוצר מסוים לא יותנה ברכישה של מוצר/ים נוספים מאותו ספק בהיקף כספי/כמותי של רכישה מספר/יצרן כלשהו.

לצורך חישוב ההצעות (בלבד), ישוקללו 500 ש"ע ממוצעות. כמו כן, יובהר כי העירייה תשלם עבור השירותים הנדרשים והמבוצעים בפועל ובהתאם למחיר שעת העבודה.



כח האדם מטעם הספק שיבצע את השינויים והשיפורים לאורך כל תקופת ההתקשרות, יהיה אותו צוות שהוצהר בתהליך הקמת המערכת בשלבי ההקמה. הספק יכול לשנות את כוח האדם המבצע את השו"שים בתנאי שרמת המקצועיות והניסיון שלהם לא יפלו מהצוות המקורי. בכל שלב העירייה תהיה רשאית לקבל קו"ח של כח האדם, ולדרוש החלפתו במקרה והוא אינו עומד בתנאי זה (לפי שיקולה הבלעדי).

המציע ימלא בטבלה שלהלן מחיר שעת עבודה ממוצעת לכל שירותי כ"א הרלוונטיים לביצוע דרישות העירייה במהלך ההתקשרות עם המציע. התשלום בגין שינויים ושיפורים ימומש לפי שעות עבודה ובהתאם למחיר שיפורט בטבלה שלהלן.

מובהר כי, מחיר שעה לא יעלה על 220 ₪ לש"ע לפני מע"מ.

נושא	מחיר לשעת עבודה אחת לא כולל מע"מ	משקל (לצורך חישוב שעת עבודה משוקללת)	מחיר משוקלל
מנהל פרויקט/ מנתח מערכות/ מיישם מערכת		20%	
מתכנת		25%	
בודק		10%	
מדריך/מטמיע		10%	
כ"א תפעולי באתרי העירייה - כמוגדר בסעיף 3.2.1 לפרק ב' – מימוש הפרויקט. - מחיר שעה לא יעלה על 100 ₪ לש"ע לפני מע"מ.		35%	
מחיר שעת עבודה משוקללת			100%
מחיר 500 שעות (לצורך חישוב ההצעות בלבד)			



נספח 3.2 – הצעת המחיר לאשכול מערכת החינוך

1. כללי

המחיר שיוצג על ידי המציע בסעיפים הבאים כולל את מלא התמורה הסופית והמוחלטת לה יהיה זכאי הזוכה, והעירייה לא תשלם כל תשלום שהוא נוסף בעבור מימוש כלל השירותים הנדרשים במפרט, לכל כמות של עובדים ותלויים, ברמת השירות המוגדרת ולמשך כל תקופת ההסכם. מודגש, כי על המציע לכלול במחירים המוצעים את כל ההוצאות השירות והעקיפות התוספות וכל הוצאה אחרת המגיעות לו, לפי דעתו, על מנת שיוכל לבצע את העבודה בהתאם לכל הוראות ההסכם.

כל המחירים בהצעה יהיו סופיים, נקובים בשקלים חדשים לפני מע"מ, המחירים יכללו את כל הוצאות הזוכה, כולל כל המיסים וההיטלים (למעט מע"מ) לרבות כל תשלום לצד שלישי.

אם קיימים מרכיבי עלות נוספים, מעבר למפורט להלן, על המציע להוסיףם להצעתו, כך שזו תתייחס באופן ממצה למכלול הרכיבים הדרושים למימוש השירותים והמערכת בכללותה, אף אם אלה לא צוינו במפרט זה.

1.1. אופן הגשת הצעת המחיר

על המציע להגיש את הצעת המחיר במבנה וברמת הפירוט בסעיפי נספח זה להלן. מודגש, כי הכמויות המפורטות בנספח זה הן לצורך השוואת ההצעות ואינן מחייבות את העירייה ברכישת כל השירותים.

1.2. מודל העלות

מודל העלות מורכב משני רכיבים מרכזיים:

מחירי מערכות ויישומים – מחיר חודשי קבוע עבור אספקה, הקמה, תפעול ותחזוקת המערכות המוצעות באשכול זה, אשר יפורטו על ידי המציע, יהיו בגין מלוא השירותים המפורטים במפרט הטכני ובהתאם לרמת השירות המפורטת בנספח רמת השירות. (90% מציון העלות הסופי)
מחיר שעה לביצוע שינויים ושיפורים (10% מציון העלות הסופי) – מחיר שעה ממוצעת.

2. הצעת המחיר

2.1. מחירי מערכות ויישומים (90% מהציון הסופי)

התמורה עבור אספקה, הקמה, תפעול ותחזוקת המערכת והשירותים כלולים במכרז, תהיה בעלות חודשית קבועה, מיום הקמת המערכת (סיום פרויקט ההקמה) ועד סיום תקופת ההתקשרות.

העלות החודשית של המערכות באשכול אשר יוצגו ע"י המציע בסעיפים הבאים כוללים את כל רכיבי העלות ואת מלוא התמורה, מקצה לקצה, בעבור מימוש כלל השירותים הנדרשים במכרז ברמת השירות אליה התחייב המציע (בהתאם להסכם אמנת השירות) ובמשך כל תקופת ההסכם.



המציע יגלם בהצעתו זו את כל העלויות לעיריית רמת השרון היה ויזכה המציע לא תשלם העירייה תוספות על המחירים הנ"ל, בגין השירותים האמורים.

על המציע לציין את כל המחירים הנדרשים בהמשך בשקלים חדשים וללא מע"מ, נכון ליום הגשת ההצעה.

מועד תחילת התשלום החודשי חל מיום סיום פרויקט ההקמה (בהתאם למפורט בפרק 7 בנספח המפרט הטכני למכרז זה).

	סה"כ העלות החודשית (ללא מע"מ) ליישום מערכת משאבי אנוש ושכר בעיריית רמת השרון
--	--

2.2. עלות שינויים ושיפורים – מחירון שירותי כח אדם (10% מהציון הסופי)

המציע ימלא בטבלה להלן את מחירון שירותי כח אדם עבור הרלוונטיים לביצוע דרישות העירייה במהלך ההתקשרות עם המציע.

התשלום בגין שינויים ושיפורים ימומש לפי שעות עבודה ובהתאם למחיר שיפורט בטבלה שלהלן. מובהר כי, בכל הטבלאות שבהן נדרש מחיר ליחידה נשמרת לעירייה הזכות להזמין כמויות בהתאם לצרכיה ודרישותיה, המחיר ליחידה ישמר ללא שינוי וללא קשר לכמות המבוקשת ממוצר מסוים, ומחיר היחידה של מוצר מסוים לא יותנה ברכישה של מוצר/ים נוספים מאותו ספק בהיקף כספי/כמותי של רכישה מספר/יצרן כלשהו.

לצורך חישוב ההצעות (בלבד), ישוקללו 500 ש"ע ממוצעות. כמו כן, יובהר כי העירייה תשלם עבור השירותים הנדרשים והמבוצעים בפועל ובהתאם למחיר שעת העבודה.

כח האדם מטעם הספק שיבצע את השינויים והשיפורים לאורך כל תקופת ההתקשרות, יהיה אותו צוות שהוצהר בתהליך הקמת המערכת בשלבי ההקמה. הספק יכול לשנות את כוח האדם המבצע את השו"שים בתנאי שרמת המקצועיות והניסיון שלהם לא יפלו מהצוות המקורי. בכל שלב העירייה תהיה רשאית לקבל קו"ח של כח האדם, ולדרוש החלפתו במקרה והוא אינו עומד בתנאי זה (לפי שיקולה הבלעדי).



המציע ימלא בטבלה שלהלן מחיר שעת עבודה ממוצעת לכל שירותי כ"א הרלוונטיים לביצוע דרישות העירייה במהלך ההתקשרות עם המציע. התשלום בגין שינויים ושיפורים ימומש לפי שעות עבודה ובהתאם למחיר שיפורט בטבלה שלהלן.

מובהר כי, מחיר שעה לא יעלה על 220 ₪ לש"ע לפני מע"מ.

נושא	מחיר לשעת עבודה אחת לא כולל מע"מ	משקל (לצורך חישוב שעת עבודה משוקללת)	מחיר משוקלל
מנהל פרויקט/ מנתח מערכות/ מערכת מערכת		35%	
מתכנת		35%	
בודק		10%	
מדריך/מטמיע		20%	
מחיר שעת עבודה משוקללת			100%
מחיר 500 שעות (לצורך חישוב ההצעות בלבד)			



נספח 3.3 – הצעת המחיר לאשכול מערכת משאבי אנוש ושכר

1. כללי

המחיר שיוצג על ידי המציע בסעיפים הבאים כולל את מלא התמורה הסופית והמוחלטת לה יהיה זכאי הזוכה, והעירייה לא תשלם כל תשלום שהוא נוסף בעבור מימוש כלל השירותים הנדרשים במפרט, לכל כמות של עובדים ותלויים, ברמת השירות המוגדרת ולמשך כל תקופת ההסכם. מודגש, כי על המציע לכלול במחירים המוצעים את כל ההוצאות הישירות והעקיפות התוספות וכל הוצאה אחרת המגיעות לו, לפי דעתו, על מנת שיוכל לבצע את העבודה בהתאם לכל הוראות ההסכם.

כל המחירים בהצעה יהיו סופיים, נקובים בשקלים חדשים לפני מע"מ, המחירים יכללו את כל הוצאות הזוכה, כולל כל המיסים וההיטלים (למעט מע"מ) לרבות כל תשלום לצד שלישי.

אם קיימים מרכיבי עלות נוספים, מעבר למפורט להלן, על המציע להוסיפם להצעתו, כך שזו תתייחס באופן ממצה למכלול הרכיבים הדרושים למימוש השירותים והמערכת בכללותה, אף אם אלה לא צוינו במפרט זה.

1.1. אופן הגשת הצעת המחיר

על המציע להגיש את הצעת המחיר במבנה וברמת הפירוט בסעיפי נספח זה להלן. מודגש, כי הכמויות המפורטות בנספח זה הן לצורך השוואת ההצעות ואינן מחייבות את העירייה ברכישת כל השירותים. המחירים המוצעים בהצעת המחיר יחולו ללא קשר להיקפי השימוש בפועל בכל פרט מכלל הפריטים

1.2. מודל העלות

מודל העלות מורכב משני רכיבים מרכזיים:

מחירי מערכות ויישומים – מחיר חודשי קבוע עבור אספקה, הקמה, תפעול ותחזוקת המערכות המוצעות באשכול זה, אשר יפורטו על ידי המציע, יהיו בגין מלוא השירותים המפורטים במפרט הטכני ובהתאם לרמת השירות המפורטת בנספח רמת השירות. (90% מציון העלות הסופי)
מחיר שעה לביצוע שינויים ושיפורים (10% מציון העלות הסופי) – מחיר שעה ממוצעת.

2. הצעת המחיר

2.1. מחירי מערכות ויישומים (90% מהציון הסופי)

התמורה עבור אספקה, הקמה, תפעול ותחזוקת המערכת והשירותים כלולים במכרז, תהיה בעלות חודשית קבועה, מיום הקמת המערכת (סיום פרויקט ההקמה) ועד סיום תקופת ההתקשרות.

העלות החודשית של המערכות באשכול אשר יוצגו ע"י המציע בסעיפים הבאים כוללים את כל רכיבי העלות ואת מלוא התמורה, מקצה לקצה, בעבור מימוש כלל השירותים הנדרשים במכרז ברמת השירות אליה התחייב המציע (בהתאם להסכם אמנת השירות) ובמשך כל תקופת ההסכם.



המזיע יגלם בהצעתו זו את כל העלויות לעיריית רמת השרון היה ויזכה המזיע לא תשלם העירייה תוספות על המחירים הנ"ל, בגין השירותים האמורים.

על המזיע לציין את כל המחירים הנדרשים בהמשך בשקלים חדשים וללא מע"מ, נכון ליום הגשת ההצעה.

מועד תחילת התשלום החודשי חל מיום סיום פרויקט ההקמה (בהתאם למפורט בפרק 7 בנספח המפרט הטכני למכרז זה).

	סה"כ העלות החודשית (ללא מע"מ) ליישום אשכול משאבי אנוש ושכר בעיריית רמת השרון
--	---

2.2. עלות שינויים ושיפורים – מחירון שירותי כח אדם (10% מהציון הסופי)

המזיע ימלא בטבלה להלן את מחירון שירותי כח אדם עבור הרלוונטיים לביצוע דרישות העירייה במהלך ההתקשרות עם המזיע.

התשלום בגין שינויים ושיפורים ימומש לפי שעות עבודה ובהתאם למחיר שיפורט בטבלה שלהלן. מובהר כי, בכל הטבלאות שבהן נדרש מחיר ליחידה נשמרת לעירייה הזכות להזמין כמויות בהתאם לצרכיה ודרישותיה, המחיר ליחידה ישמר ללא שינוי וללא קשר לכמות המבוקשת ממוצר מסוים, ומחיר היחידה של מוצר מסוים לא יותנה ברכישה של מוצר/ים נוספים מאותו ספק בהיקף כספי/כמותי של רכישה מספק/יצרן כלשהו.

לצורך חישוב ההצעות (בלבד), ישוקללו 500 ש"ע ממוצעות. כמו כן, יובהר כי העירייה תשלם עבור השירותים הנדרשים והמבוצעים בפועל ובהתאם למחיר שעת העבודה.

כח האדם מטעם הספק שיבצע את השינויים והשיפורים לאורך כל תקופת ההתקשרות, יהיה אותו צוות שהוצהר בתהליך הקמת המערכת בשלבי ההקמה. הספק יכול לשנות את כוח האדם המבצע את השו"שים בתנאי שרמת המקצועיות והניסיון שלהם לא יפלו מהצוות המקורי. בכל שלב העירייה תהיה רשאית לקבל קו"ח של כח האדם, ולדרוש החלפתו במקרה והוא אינו עומד בתנאי זה (לפי שיקולה הבלעדי).



המציע ימלא בטבלה שלהלן מחיר שעת עבודה ממוצעת לכל שירותי כ"א הרלוונטיים לביצוע דרישות העירייה במהלך ההתקשרות עם המציע. התשלום בגין שינויים ושיפורים ימומש לפי שעות עבודה ובהתאם למחיר שיפורט בטבלה שלהלן.

מובהר כי, מחיר שעה לא יעלה על 220 ₪ לש"ע לפני מע"מ.

נושא	מחיר לשעת עבודה אחת לא כולל מע"מ	משקל (לצורך חישוב שעת עבודה משוקללת)	מחיר משוקלל
מנהל פרויקט/ מנתח מערכות/ מיישם מערכת		35%	
מתכנת		35%	
בודק		10%	
מדריך/מטמיע		20%	
מחיר שעת עבודה משוקללת			100%
מחיר 500 שעות (לצורך חישוב ההצעות בלבד)			