



מכרז מס' 43/2021
לאספקת מערכות מחשוב למוקד העירוני עבור
המועצה האזורית מטה בנימין
מפרט טכני

פרק א' – כללי, אודות המכרז, מצב קיים

1. כללי

1. מועצה אזורית מטה בנימין (להלן: "המועצה"), יוצאת בזאת במכרז לבחירת פתרון מחשובי שלם, עבור מערכות המידע ואפליקציה, אשר יתמכו בכלל הפעילויות הנוגעות לפעילות העירוני של המועצה, בכל תהליכי העבודה הרלוונטיים.
2. בכוונת המועצה לקבל פתרון אחד שלם, לניהול שליטה ובקרה של העירוני, בצורה גמישה ובהתאם לצורך.
3. הפתרון יאפשר יעול עבודת המוקד העירוני, בכלל המישורים, ובכלל זה יעול כלל תהליכי העבודה, יעול תהליכי הניהול, השליטה והבקרה וקבלת החלטות, וכמובן יעול השירות לתושב.
4. הפתרון השלם הנדרש במסגרת מכרז זה, יתממשק על-פי הצורך, למערכות הקיימות במועצה, וכן לצידודי קצה (ראה פירוט להלן), כך שכלל המידע הרלוונטי יוצג וינהל באופן אחיד ושלם, ובצורה פשוטה וזורמת.

2. תכולה

תכולת העבודה/השירותים כוללת אספקת פתרון שלם ומלא לניהול שליטה ובקרה אחר פעילות המוקד העירוני של המועצה ולרבות מערכת מידע ושירותים נלווים כוללים (אספקה ואחזקת מערכת, ממשקים לתוכנה ולציודי קצה, תמיכה טכנית, רישיונות, הדרכה והטמעה, שעות ליווי, הסבה וכו') אשר יתמכו בכלל התהליכים הארגוניים המיושמים בגופי ואגפי המועצה וקשורים בפעילות המוקד העירוני, וכן כלל היחידות הרלוונטיות במועצה.

הספק יהא אחראי על פרויקט ההקמה של המערכת בשלמותה, לרבות: אספקת תוכנות, רישיונות (לרבות חידושי רישיונות), הקמת ממשקים, הסבות נתונים, ביצוע בדיקות, עליה לאוויר, ביצוע הרצות, תיקונים ושיפורים, שדרוגים ותחזוקה שוטפת, מתן שירות שוטף וכן כל שירות אחר ו/או עבודה אחרת המפורטת בהסכם על נספחיו.

אין הכוונה במסגרת מכרז זה לרכוש את ציודי הקצה/חיישנים, אלא רק להתממשק אליהם, על מנת להציג מידע רלוונטי בזמן אמת/להפעיל אותם מהמוקד על פי הצורך.

הפתרון הנדרש יעמוד בכלל דרישות הרגולציה הרלוונטיות, ובכלל זה, עמידה בחוק הנגישות.

הפתרון המוצע יהווה תחליף למערכת המוקד הקיימת כיום במוקד העירוני ולמערכת המידע המשרתת את מחלקת פניות הציבור. המערכת תתמוך בכלל תהליכי הליבה והתהליכים הנלווים, של מוקד 106, מוקד החירום ומחלקת פניות ציבור וכן פעילותן של יחידות המועצה בכל הנוגע לטיפול בפניות (עדכון סטטוס, שרשור פנייה, עדכון SLA, מסירת תשובת מחלקה וכד'). למערכת יהיו ממשקי זמן אמת, תוכנה קיימת ועתידית של המועצה, בהתאם לדרישה של המועצה.

כאמור, הספק יספק מענה שלם ומלא לניהול פעילות המוקד העירוני. הפתרון יכלול מענה מלא ושלם עבור הפונקציונאליות הבאה. יש לשים לב לצורך בהתממשקות לחיישנים וציודי קצה אחרים :

1. ניהול פניות
2. ניהול תסריטי שיחה
3. ניהול קשרי לקוחות - CRM
4. זיהוי שיחות והקפצת מסכים
5. מודול ניהול תורים
6. ממשק אינטרנט לתושב
7. אפליקציה לתושב
8. אפליקציה לעובד
9. הקלטת שיחות ושיוך לאירוע
10. SMS לתושב
11. ממשק למכשירים סולריים
12. מערכת סקרים אינטגרטיבית
13. ממשקים למערכות עירוניות רלוונטיות
14. קישור והטמעה של שכבות GIS

3. מטרות ויעדים

המטרות של מרכז זה כוללות:

1. שיפור איכות השירות לתושבים.
2. סיוע בשירות מתקדם איכותי ומקצועי לתושבים במועצה. המועצה מונה כ- 75,000 תושבים.
3. הפתרון נשוא מרכז זה, הכולל את כל המודולים המפורטים להלן, ישמש כמערכת המרכזית לניהול פעילות העירוני של המועצה, תוך שמירה על חוויית טיפול שלמה ואחידה מקצה לקצה. הפתרון יתן מענה אחוד לכלל התהליכים, באופן שיאפשר מתן מענה מקצועי ואיכותי.
4. המערכת תאפשר אינטגרציה מלאה בין המודולים השונים ותיצור סביבה תשתית אחידה אשר תאפשר שיתוף מידע, אוטומטי בין יחידות ופעילויות שונות, "הצפת" אינדיקציות נדרשות – בין גורמים מטפלים שונים, ניהול אינטגרטיבי של המידע, כך שתהיה זמינה לכלל הגורמים הרלוונטיים, תמונה מלאה ועדכנית, המסתמכת על כלל פעילויות והתהליכים של שלל הגורמים.
5. מתן כלים לשליטה ובקרה של דרגי הניהול – באופן פשוט לתפעול.
6. ממשק משתמש נוח, ואינטואיטיבי, בסביבה מתקדמת ופשוטה להפעלה, עבור משתמשי המערכת השונים.
7. חסכון בעלויות, על-ידי ייעול תהליכים והפחתת כשלים.
8. תתקיים אינטגרציה מלאה עם מערכות הליבה, וכל מערכת נדרשת אחרת, בהתאם לדרישות המועצה.
9. מתן הנגישות הגבוהה למידע ושיפור הפונקציונאליות העומדת בפני הגורמים המעורבים בתרומם למתן שירות טוב יותר, שיפור וייעול העבודה והפקת דוחות סיכום נגישים בהתאם להרשאות.
10. המוקד החדש יהא בנוי על פלטפורמה טכנולוגית שתאפשר ניטור, בקרה, שליטה, פיקוח וניהול בזמן אמת של כלל מערכות הביטחון והבטיחות של המועצה, תוך שימוש במערכת שו"ב על ויכולות מולטימדיה המקושרות למערכות הפועלות במוקד. מערכת שו"ב של המועצה הנה מערכת Cymbiot.
11. המוקד ישמש ככלי לשיפור התפוקות וניהול הידע הביטחוני, הבטיחותי והמוניציפאלי, זאת ע"י קיום מערך חקר ביצועים, תחקיר והפקת לקחים מתמיד בשגרה ובחירום תוך שימוש במודולים של תחקור במערכות שו"ב.

4. המוקד העירוני

המוקד העירוני של מועצה אזורית מטה בנימין – 106, מהווה כתובת לפניות, במגוון נושאים, אותם ניתן לחלק לשני סוגים עיקריים:

1. פניות בנושאי **שגרה**- מוניציפלי – המוקד מקבל פניות מגורמי חוץ, תושבים, גורמים במוסדות החינוך, גננות וכד' ומגורמי פנים קרי, עובדי מחלקות המועצה כגון: אחזקה, מחשוב, חינוך, ועוד. בקשות התושבים הינם לקבלת מידע, דיווח על מטרדים, מפגעים והפעלת הגורמים העירוניים הדרושים לטיפול.
2. פניות בנושאי **חירום**- קבלת דיווח הן מתושבי המועצה והן מגורמי הביטחון וההצלה הלאומיים (מ"י, כב"א, מד"א, צה"ל) על אירועי ביטחון הכוללים תאונת דרכים, אירועי פח"ע, אירועי ביטחון ברמה הלאומית וכו'

הייעוד של המוקד במטה בנימין הוא להוות מרכז שליטה מפקח, מיישם ומבקר את תפיסת הביטחון, הבטיחות והשירות לתושב של המועצה. המוקד מספק מענה לכלל תושבי המועצה ועובדיה – בנושאי שגרה ובנושאי חירום. המוקד מסייע למחלקת הביטחון והבטיחות לקיים את ייעודה בהגנה על חיי התושבים, העובדים והבאים בתחומי המועצה.

תפקידי המוקד

1. להוות מרכז בקרה, שליטה, ניטור ופיקוח בתחומי הביטחון, הבטיחות, החירום והמוניציפליה השירות לתושב, עבור כל תושבי, עובדי ואורחי המועצה.
2. ניטור ותיעוד כל אירועי הביטחון, הבטיחות והחירום בתחומי המועצה.
3. קיום וטיפול ממשקי עבודה וקשרים עם כלל מחלקות המועצה בכל הקשור לתחומי הביטחון, הבטיחות, המוניציפאליה והשירות לתושב.
4. שימוש במערכות מידע רלוונטיות.
5. עדכון שוטף של נהלים והוראות.
6. המוקד פועל במענה לתרחישים ובהתאם להוראות, נהלים וסדרי פעולות שהוגדרו לשם כך.

5. משתמשי המערכת

משתמשי הפתרון המוצע הינם, הן משתמשים פנימיים במועצה, לסוגיהם השונים, משתמשים בישובים השונים (כ-45 ישובים. כ-3 משתמשים לכל ישוב), והן משתמשים חיצוניים.

לא תהיה כל מגבלה על כמות המשתמשים במערכת המוצעת.
תאפשר גישה במקביל על ידי מספר משתמשים, ללא הגבלה.

להלן מידע אודות המשתמשים :

סוג	תיאור	כמויות
משתמשים פנימיים	<p>בין המשתמשים נכללים מגוון רחב של בעלי תפקידים כגון נציגי שירות, פקחים, מנהלי מחלקות, פניות ציבור, מערכות מידע ועובדים באגפים שונים במועצה :</p> <ul style="list-style-type: none"> • משתמשי העירוני והאחראים על השירות ולרבות מנהל מחלקת שירות ופניות הציבור, מנהל המוקד, נציגי השירות. • כלל המנהלים הרלוונטיים כל אחד בתחומו, • מנכ"ל המועצה • נציגי יחידות ארגוניות רלוונטיות לנושא הטיפול בפניות וכן מחלקות המועצה המעבירות תשובות לפניות. • נציגי ישובי המועצה. • משתמשי Helpdesk – לניהול תקלות פנימיות 	בסך הכל כ- 500 משתמשים בו זמנית.
משתמשים חיצוניים	<p>תושבים באמצעי פניה שונים : טלפנית, אתר אינטרנט, טפסים מקוונים, דוא"ל, אפליקציה בעלי תפקידים במזכירות הישובים (מזכיר, איש אחזקה וכו')</p>	ללא כל הגבלה

6. מצב קיים

להלן מובא תיאור תמציתי של מערכות המידע והמחשוב הקיימות כיום ומשמשות את פעילות המוקד, במועד פרסום מכרז זה. אין לראות בתיאור זה תיאור ממצה של המערכות, והוא מובא להלן לצורך מתן רקע כללי למציעים בלבד. מציעים הזקוקים למידע נוסף, רשאים לבקשו במסגרת שאלות הבהרה.

מערכת המידע המרכזית המשמשת כיום את פעילות המוקד, הנה מערכת של חברת CRM שיא.

מערכת זו מטפלת בתהליכים עיקריים בקשר בין המועצה לתושב באמצעות המוקד העירוני. המערכת מתמקדת בניהול הפניות המתקבלות במוקד ובהעברת פניות מתגלגלות עם ממשק אל המחלקות הרלוונטיות.

הטיפול נעשה החל מרגע קבלת הפנייה, מתן מענה ראשוני, דרך הטיפול בפנייה, כולל העברה לגורמים מטפלים כגון: תברואה, גבייה וכו', ועד לשלב סגירתה.

במצב הקיים המערכות המשמשות את המוקד העירוני הן :

1. ניהול מוקד עירוני א.ש בינה
 2. מרכזיית סיקו
 3. מערכת לשליחת SMS - inforu
 4. מערכת לשליחת הודעות קוליות (המרת טקסט לקול לרבות יכולות תזמון הודעות מראש, ומעקב ובקרה אודות שליחת הודעות/ קריאות הודעות על-ידי נמענים וכו'). inforu
 5. אפליקציית חירום – לחצן מצוקה
- בנוסף פועלות במועצה המערכות הבאות :

- מערכות הליבה של חברת EPR נדרשים ממשקים רלוונטיים.
- מערכת ניהול מסמכים – sharepoint.Office Light

הפתרון המוצע יידרש להתממשק לכל מערכת מידע עתידית, בהתאם לצורך של המועצה.

הפתרון הנדרש יאפשר שמירה ושיפור כל הפונקציות הקיימות בתוכנת המוקד הנוכחית - בכל מקרה אין להוריד תכונות קיימות אם לא תוצע תכונה/תהליך משופרים לרבות אפשרות לצפייה בתמונות באפליקציית הפקח.

7. סטנדרטים - תנאים מוקדמים עבור מערכות שספק רשאי להציע בקשר למכרז זה:

1. המערכות והמודולים השונים הנזכרים במכרז זה, יפעלו בהתאם להוראות המחוקקים השונים בתחומן.
2. הספק מתחייב לשנות, לעדכן את התוכנה באופן מיידי, כמתחייב על פי החוקים והתקנות של מדינת ישראל או מי מהמוזכרים לעיל.
3. המערכת תעמוד בכל החוקים והתקנות הנוגעים להגנה על הפרטיות במאגרי המידע.
4. המערכת תעמוד בדרישות התקנות המעודכנות לאחזקת מידע ושמירתו.
5. המערכת תעמוד בתקנות המעודכנות ובסדרי העברת מידע בין גופים ציבוריים.
6. המערכת תהיה כפופה לתקנים הישראליים המעודכנים, בנושאי אבטחת מידע, סיסמאות הרשאות וההערכות למצב אסון.
7. המערכת תנהל מעקב ובקרה אחר שינויים, עדכונים ותאפשר לעקוב אחר אירועים חריגים.

8. שימושיות וממשק משתמש

1. המערכת תהיה מבוססת על ממשק Web ותיתמך ע"י כל סוגי הדפדפנים המוכרים ותעמוד בדרישות הנגישות בקריטריונים של נגישות לרמה AA .
2. להלן מפורטים מספר כללים ותקנים בממשקי אדם-מחשב כפי שיבואו לידי ביטוי במערכת זו:
3. התאמה תפקודית - מבנה המסך המוצג לכל פעילות יתאים לדרישות הפעילות הספציפית בלבד, אמנם תהיה אפשרות קלה לגשת למסכי פעילות אחרים, אך מעבר זה יהיה בהחלטת המשתמש בלבד.
4. לכל פעילות יהיה מסך אחד ויחיד, לא ידרשו שני מסכים על מנת לממש פעילות כלשהי.
5. אחידות ועקביות - מבנה וניווט בתוך כל מסך ובין מסכים יהיה אחיד לכל. סדר פעולות אחיד ועקבי ושימוש באותם מקשים, בתהליכי התפעול והזנת הנתונים במסכים השונים. פעולות דומות תתבצענה בצורה זהה בפונקציות שונות ובמסכים שונים. שימוש במקשים "גלובליים" בעלי אחידות תפעולית בכל המערכת.
6. אחידות במשמעות המונחים בכל חלקי המערכת כולל פורמט עקבי של האלמנטים השונים הכלולים במסכי המערכת:
7. עומס נתונים מינימאלי במסך/חלון - במסך (בחלון) יוצגו רק הנתונים הרלוונטיים לביצוע הפעולה הנדרשת. נתוני רקע "לידיעה" יופרדו באופן בולט מנתוני התפעול העיקריים. הנתונים יאורגנו בפורמט מוכר, מקובל ונוח למשתמש.
8. תפעול תפריטים פשוט ויעיל- עץ התפריטים יהיה פשוט והגיוני, וישקף את מבנה הפעילות במערכת. בעדיפות לצורת תרשים זרימה למניעת טעויות.
9. תפעול מסכים ושדות - ארגון השדות בכל מסך יהיה על פי ההיגיון הנובע ממהותם, ויסודר מלמעלה למטה ומימין לשמאל. לאחר בחירה מרשימה או הזנת שדה באורך ידוע מראש (כגון תאריך), הסמן יקפוץ אוטומטית לשדה הבא. בשאר המקרים (שדות באורך בלתי ידוע מראש, כגון שם רחוב) יידרש מעבר לשדה הבא ע"י לחיצה על מקש "Tab" או שימוש בעכבר.

10. התמצאות במערכת – על המערכת להיות מאופיינת כך שהמשתמש הסביר יכול יהיה להבין באופן פשוט :
- באיזו פעילות במערכת הוא נמצא.
 - לאילו פונקציות/מצבים אחרים ניתן לעבור מהמצב הנוכחי.
 - כיצד להגיע במהירות לתפריטים מרכזיים.
 - כיצד לשמור על הנתונים.
 - כיצד לצאת מהמערכת עם או בלי שמירת נתונים.
11. פישוט תהליכי התגברות על שגיאות - התרעה ברורה על שגיאה, והבחנה בין סוגי שגיאות. הצגת הודעה ספציפית המנחה את המשתמש על פעולת התיקון הנדרשת. הודעת השגיאה תלווה בהדגשה ויזואלית ו/או קולית. פעולת התיקון תהיה פשוטה, קצרה ועקבית בכל המערכת.
12. עומס זיכרון מינימאלי - כל המידע הנדרש לביצוע המטלה צריך להיות כלול במסך. מידע רלבנטי שאין לו מקום במסך יוצג ב"חלון" או במסך "Help". המשתמש לא יידרש לזכור נתונים ממסך אחד למשנהו. הכנסה של סדר פעולות ברור לפי נושאים בחלון שמול נציג השירות עם נהלי העבודה של המחלקה ושדות חובה ברורים.
13. המערכת תתמוך בעברית טבעית (ימין שמאל), ותאפשר הצגת מסכים בעברית כולל תפריטים, וכולל תנועת סמן טבעית מימין שמאל.

פרק ב' – מימוש, ניהול הפרוייקט, עבודה שוטפת לאורך תקופת ההסכם

9. תוכנית עבודה

1. כחלק מהמענה למכרז זה, על המציע לכלול תכנית עבודה מפורטת הכוללת לוחות זמנים מיום התחלת העבודה
2. תכנית העבודה צריכה לכלול את כל השלבים הנדרשים על-פי המציע עד למצב בו משתמשי המערכת עובדים בה באופן שוטף לרבות השלבים הבאים:
 - 2.1. התקנה
 - 2.2. הקמת ממשקים
 - 2.3. ביצוע הגדרות מערכת
 - 2.4. הקמת תסריטי שיחה
 - 2.5. הסבת נתונים קיימים (ידניים ו/או ממערכות קודמות)
 - 2.6. אישור הסבת נתונים על-ידי נציג המחלקה הרלוונטית מטעם המועצה
 - 2.7. בניה וגיבוש של תהליכי עבודה ונהלי עבודה מבוססי מערכת – לכלל היחידות הארגוניות הרלוונטיות
 - 2.8. הדרכות משתמשים
 - 2.9. הטמעה
 - 2.10. פיילוט - התחלת עבודה ניסיונית עם המערכת (במקביל למערכת קודמת/שיטת עבודה קודמת) – עד כחודש. יוגדר על-ידי המועצה במהלך העבודה על-פי קריטריון ומורכבות המודול.
 - 2.11. שלב הפקת לקחים מהפיילוט
 - 2.12. תקופת פיילוט נוספת במידה וצריך. על-פי החלטת המועצה.
 - 2.13. קבלת אישור מערכת – תהליך אישור של המועצה
 - 2.14. התחלת עבודה מלאה עם המערכת.

3. לכל שלב יש אישור קבלה נפרד.
4. לוחות הזמנים צריכים לכלול תכנית, לפי השלבים המצוינים לעיל, עבור כל אחד מהמודולים המפורטים בסעיף הגדרת הדרישות.
5. למועצה תשמר הזכות לביצוע שינויים בתכנית העבודה, בתעדוף מודולים וכדומה.
6. בסעיף זה נכללים כל התחייבויותיו של הספק הבאים לידי ביטוי בתכנית העבודה המלאה אשר על המציע לכלול בנספח "תכנית העבודה" לרבות הסבות נתונים, הדרכות משתמשים, אספקת מדריכים למשתמש, התקנות לסוגיהן, השלמת פיתוח של סעיפים ומודולים חסרים, הקמת ממשקים ועוד.

10. הסבת נתונים

1. על המציע להצהיר על יכולת מוכחת לביצוע הסבת נתונים מהירה ואמינה מכל תוכנה הקיימת כיום. יש לצרף להצעה הסבר על הכלים בהם יעשה שימוש לצורך הסבת הנתונים לרבות אופן הטיפול בטיוב נתונים והשלמת נתונים חסרים.
2. באחריות הספק לבצע הסבה של כלל הנתונים מכל המערכות הקיימות כיום ומשמשות את פעילות המוקד העירוני, אל כל המערכות החדשות אותן הוא מספק.
3. חוסר שיתוף פעולה אפשרי של החברות, אשר התוכנות שלהן מותקנות כיום במועצה ומהן יש להסב את הנתונים למערכות החדשות, אינו גורע מאחריות הספק לביצוע ההסבה עד תומה ללא עלות נוספת כחלק מהמענה למכרז זה.
4. באחריות הספק לבצע בדיקות תקינות הנתונים לכל המערכות והמודולים שונים.
5. לאחר סיום ההסבה והבדיקות ביצע הספק, תבוצע בדיקה של הנתונים המוסבים במערכת החדשה על-ידי נציג המחלקה הרלוונטית מטעם המועצה. רק לאחר אישור ההסבה על-ידי נציג זה ניתן יהיה להתחיל לעבוד עם המערכות החדשות באופן שוטף.
6. הספק יהיה אחראי להסבת כל המידע המצוי במערכות הקיימות, בדיקת שלמות הנתונים ותקינותם כולל אישור נציג מועצה אזורית מטה בנימין לגבי סיום ביצוע ההסבה.
7. יש להגדיר בלוחות הזמנים בהצעה את משך זמן הסבת הנתונים עבור כל מודול ומודול. ראו פירוט בסעיף "תכנית עבודה".

11. תקופת הרצה

1. תקופת ההרצה תחל מיום העלייה לאוויר ותימשך שלושה חודשים, או בהתאם לצורך והחלטת המועצה. לאחר סיום תקופת ההרצה יחל שלב האחריות והשירות השוטף. בתקופת ההרצה, הספק יהיה אחראי לתפקוד המערכת, כולל ביצוע כל התיקונים הנדרשים, כפי שיידרשו על ידי המזמין. הספק יספק גירסאות תיקונים בנוהל המחוייב לפי מכרז זה (פיתוח, בדיקות, תיעוד וכו').
2. בתקופת ההרצה, יהיה אחראי הספק להכניס שינויים והתאמות במערכת, בהתאם לדרישות המועצה וזאת ללא כל עלות נוספת. המדובר בשינויים והתאמות לצורך התאמת אופן מימוש הדרישות ע"י הספק, לצורכי המועצה, בהתאם לדרישות המכרז ונספחיו ובהתאם לאפיונים אשר יבוצעו על ידי הספק ובשיתוף נציגי המועצה הרלוונטיים.
3. בתקופת ההרצה, הספק מתחייב לבצע תמיכה, הדרכות והטמעות וזאת באמצעות מטמיעי המערכת הנדרשים לשהות במועצה, ולתפקד בהתאם להנחיות של מנהל/ת הפרוייקט מטעם המועצה.
4. במשך תקופה זו יהיה הספק אחראי כלפי המועצה, בין היתר, לביצוע הנושאים הבאים, ללא כל תוספת עלות:
 - 1.1. החברה תעמיד לרשות המועצה מנהל פרויקט שילווח ויתכלל את כל התהליך מטעם הספק.
 - 1.2. ליווי צמוד קבוע בהיקף של יומיים בשבוע – ובתיאום עם מנהל/ת הפרוייקט מטעם המועצה. בנוסף, בשאר הימים, מנהל הפרוייקט מטעם החברה יהיה זמין בטלפון ישיר לכל שאלה או בעיה בין השעות: 7:00-17:00
 - 1.3. תמיכה שוטפת במשתמשים.
 - 1.4. הדרכה מפורטת לשימוש בפונקציונאליות וכן תיעוד מלא
 - 1.5. תיקוני באגים שיתגלו במערכת.
5. עם תום תקופת ההרצה, הספק ימסור למזמין את מסמכי התיעוד והמזמין יהיה ערוך לתפעול שוטף של המערכת.

12. הטמעה והדרכת משתמשים

1. הזוכה יספק כחלק מתכולת מכרז זה הדרכות למשתמשים השונים על כל אחד ואחד מהמודולים המסופקים עם המערכת לרבות מודולים תשתיתיים, מודולים כלליים אשר הינם בשימוש על-ידי משתמשים רבים ממחלקות שונות וכן מודולים אשר בשימוש של משתמשים בודדים או אף משתמש אחד.
2. הספק הזוכה ידריך את עובדי המזמין בתקופת ההרצה, כך שיוכלו לתפעל תפעול מלא ושוטף את כלל המערכות, היישומים והתשתיות השונות. בהדרכה זו יודרכו כלל העובדים הרלוונטיים בהדרכות ייעודיות, בהתאם למודולים השונים. במשך כל תקופה ההרצה – ילווה מנהל הפרוייקט מטעם המציע את המועצה בהיקף של יומיים בשבוע לפחות.
3. ההדרכה תכלול מעבר על כל הפעולות האפשריות במודולים השונים לרבות דגש על הממשקים הרלוונטיים בין המודולים, הסברים על מקרי קצה, הסבר על משמעות השדות השונים וסוגי הערכים האפשריים ולרבות הסבר על משמעויות בהם ערך מסוים בשדה מסוים משפיע על תפקוד שדה או תהליך אחר במערכת.
4. הזוכה יספק הדרכה למנהל המערכת מטעם המועצה ולמשתמשים הרלוונטיים מטעמו על תפיסת המערכת ומודולים תשתיתיים. הדרכה זו תכלול את תפיסת המערכת, אופן ביצוע התאמות והגדרות במערכת, ניהול הרשאות ומשתמשים, מעבר על כלל הממשקים ואופן הפעלתם.
5. הזוכה יספק הדרכה למנהל המערכת מטעם המועצה ולנציגים מטעמו הכוללת את התפיסה הטכנית של התקנת המערכת. יש לכלול בהדרכה זו את אופן ביצוע הגיבויים בשרתים/שונים (הן של בסיס הנתונים והן של קבצי מידע של המערכת), אופן התקנת עמדות קצה נוספות בכל מודול, תחזוקת בסיס הנתונים, אמצעי בקרה שונים לבדיקה והתראה באופן שוטף, חיבור מדפסות וסורקים וקישורם למערכת וכדומה.
6. מטרת ההדרכות הינה להביא את משתמשי המערכת לרמת ידע של עבודה שוטפת ללא צורך במעורבות נציגי הספק. יש לתמוך במשתמשים עד להטמעה מלאה של כלל המערכות והמודולים השונים כולל מענה טלפוני זמין שוטף לשאלות.
7. בנוסף, הזוכה מתחייב לבצע הדרכות אלו המפורטות לעיל על כלל המודולים התשתיתיים והיעודים פעם בשנה הן לרענון והן ללימוד עובדים חדשים.
8. הזוכה יבצע הדרכות לכל מודול בנפרד בתיאום מראש עם המשתמשים הרלוונטיים.

9. יש לכלול בהצעה את פירוט השעות הנדרשות לכל מודול ולכל סוג הדרכה.
10. ההדרכה יכולה להיות פרטנית או בקבוצה עד 5 אנשים יחדיו בהתאם למשתמשי המחלקה השונים. חלוקת המשתמשים להדרכות השונות יעשה על-ידי נציג המועצה.
11. ההדרכות יתואמו מראש עם נציגי המועצה הרלוונטיים במועדים המקובלים והמתאימים להם.
12. כל ההדרכות יבוצעו במשרדי המועצה השונים.
13. כמות שעות ההדרכה, לא תפחת מ- 100 שעות הדרכה מינימום, ועל-פי הצורך.
14. המערכת תכלול מערך של מסכי עזרה עשירים כולל מילון מונחים ותיעוד תהליכים. במסגרת תהליך ההטמעה יוגדרו כל התהליכים הקיימים כיום במנגנון האירועים.

13. מדריכים למשתמש

1. המדריך יתאר באופן מפורט (לרבות צילומי מסכים, תסריטי עבודה, תוכן ברור ואפשרות פשוטה לאתר כיצד ניתן לבצע פעולה מסוימת במערכת) את אופן השימוש במערכת. המדריך יהיה כתוב בצורה של חוברת הניתנת להורדה ו/או כמסכי אינטרנט.
2. הספק הזוכה ידאג לעדכניות המדריך בכל שינוי שיבוצע בתוכנה.
3. הזוכה יספק למועצה תיעוד מלא ומפורט של התוכנה על כל מרכיביה בשפה העברית.
4. על המדריך לכלול הסברים מפורטים על אופן ההפעלה של כל הפונקציות הקיימות במערכת לרבות צילומי מסכים, תסריטי עבודה, ערכים מותרים, קשרים לוגיים בין שדות וערכים, מעבר בין מסכי פעולה שונים וכדומה.
5. על המדריך לכלול אפשרות פשוטה לאיתור כיצד ניתן לבצע פעולה מסוימת במערכת.
6. יש לכלול מדריכים למשתמשים לכלל המודולים השונים הן התשתיתיים והן הייעודיים לרבות רכיבים המסופקים על-ידי צד שלישי. יש לכלול אופן השימוש בממשקים השונים בין המערכות והמודולים וכן ניהול משתמשים, ניהול הרשאות, התאמות והגדרות כלליות. המדריך למשתמש צריך לאפשר עבודה שוטפת של המשתמשים השונים במערכת באופן עצמאי ללא מעורבות של נציגי הספק.
7. על הזוכה לספק עותק מודפס ב-5 עותקים מכל מודול ומודול וכן יש לספק את עותק דיגיטלי.
8. הזוכה יעביר למועצה את הזכות לשכפל ולהפיץ את מדריכי המשתמש בעותקים פיזיים ו/או בעותקים דיגיטליים בקרב עובדיה.
9. המודולים השונים יכללו מסכי עזרה, אינטראקטיביים התואמים למדריך המשתמש.
10. בכל עדכון גרסה על הזוכה לספק עדכון של מדריכי המשתמשים ומסכי ה"עזרה" הרלוונטיים לשינוי בהתאם לשינויים שנעשו בגרסה. ראה להלן סעיף עדכוני גרסאות.

14. כח אדם מקצועי

1. הזוכה מתחייב להעמיד לצורך ביצוע העבודה, כוח אדם איכותי, בעל היכרות עם המערכת על המודולים שבה, והכשרה למתן שירות איכותי, בהתאם לדרישות המכרז, בכל נקודת זמן.
2. הזוכה יקצה כוח אדם באיכות, במקצועיות, בכמות ובמועדים שיאפשרו ביצוע השירותים הנדרשים על-פי התכנית שהוצעה ואושרה על-ידי המועצה לאורך כל תקופת ההתקשרות.
3. הזוכה יהיה מחויב לאיוש הצוות באותם מועמדים אשר יוצעו ואושרו על ידי המועצה.
4. שינוי איוש הצוות במהלך ההתקשרות יחייב הסכמה מראש ובכתב של המועצה. כל מועמד חדש יעמוד בקריטריונים המוגדרים במכרז זה.
5. המועצה תהיה רשאית לדרוש מהזוכה בכל עת הפסקת פעילותו של עובד כלשהו בכל הנוגע לפעילותו מול המועצה, והזוכה יהיה חייב להפסיק את פעילותו של עובד זה, בביצוע העבודות ולדאוג למחליף ברמה נאותה ותוך ביצוע חפיפה מסודרת. אין המועצה חייבת לנמק דרישתו זו. הזוכה לא יהיה זכאי לכלל פיצוי בגין הפסד או נזק שייגרם, אם ייגרם, כתוצאה מהפסקת פעילות זו של עובד כאמור.
6. הצוות המקצועי יכלול לפחות:
 - 6.1. מנהל פרויקט בפועל, אשר יהיה אחראי על מכלול הפעילויות השוטפות המבוצעות על-ידי הצוות המקצועי, וישמש כאיש הקשר למועצה, בכל הנוגע למתן השירותים כמתחייב על-ידי הזוכה בהתאם למכרז זה. מנהל הפרויקט יהיה בעל ניסיון מוכח של 2 שנים לפחות, בניהול פרויקטים דומים עבור גופים ציבוריים.
 - 6.2. לאורך כל תקופת ההתקשרות בין הספק למועצה לפי מכרז זה, יש לכלול שירותים מקצועיים של כל אנשי המקצוע הנדרשים לשם ביצוע הפרויקט כמוגדר לרבות, אנשי תשתיות ו-system, אנשי תקשורת, DBA, אנשי פיתוח, אנשי הדרכה ועוד.

15. רמת שירות ותחזוקה - SLA

סעיף זה מתאר את רמת השירות המצופה מהספק למענה לתקלות השונות.

1. הזוכה מתחייב על עמידה בתפוקות, בלוחות הזמנים וברמת השירות. אי עמידה בהתחייבויות הללו תהווה הפרה יסודית של החוזה לביצוע הפרויקט.
2. בדיקת העמידה ברמות SLA תיבדק מידי חודש/רבעון.
3. נדרש כי שיעור החריגה הממוצע מזמני התגובה הנדרשים לא יעלה על 10%.
4. הספק הזוכה יעמיד לרשות נציגי המועצה ומשתמשיה השונים מרכז תמיכה מקצועי לתמיכה טכנית, טיפול בתקלות ומענה על שאלות בזמני הפעילות הרגילים של המועצה (ימים א' עד ה' 8:00 - 18:00, יום ו' 8:00 - 13:00), וכן בהתאם לחוק למוקדי שירות.
5. הספק יעמיד איש קשר נוסף למקרים של תקלות קריטיות (ראה להלן), אשר יהיה זמין לקריאה טלפונית בכל עת וכן יהיה אחראי לטפל בהשבת המערכת לפעילות רגילה תוך הפעלת כלל הגורמים המקצועיים הנדרשים למענה מהיר ואיכותי.
6. בשעות שמחוץ לשעות הפעילות הרגילות - הספק יעמיד שירות קליטת הודעות אוטומטי ו/או תיבת אימייל ייעודית. הספק מתחייב לאשר קבלת הקריאה למחרת מועד הדיווח, (להוציא קריאות תקלה קריטית שבה הטיפול יהיה כנ"ל).
7. הספק יערב את כלל אנשי הצוות המקצועיים הנדרשים לתמיכה שוטפת ולפתרון תקלות לסוגיהן לרבות אנשי תמיכה, הדרכה, אנשי פיתוח, אנשי תקשורת, אנשי DBA, system ועוד וכל זאת בניהולו ובמעורבותו של מנהל הפרויקט מטעם הספק. כאשר פתרון תקלה מחייבת הגעה של אנשי מקצוע מטעם הספק לאתרי המועצה, באחריותו של הספק לבצע זאת במידי תוך יידוע והסכמת נציג המועצה.
8. הספק יעמיד לרשות המועצה את מגוון אמצעי התקשורת לדיווח על תקלות לרבות מענה טלפוני זמין, כתובת דוא"ל, וכדומה.
9. כל פעולה של הספק על מחשבי המועצה או על השרתים המיועדים לעבודת המועצה תתואם מראש עם נציגי המועצה.
10. פעילות תחזוקה שוטפת וכן כל פעילות אשר עלולה לגרום השבתה או שינוי באופן העבודה הסדיר, תבוצע רק לאחר אישור מראש של נציג המועצה. ככלל לא תתאפשר פעילות המשבשת את הפעילות השגרתית של המחלקות השונות במהלך שעות העבודה הרגילות.
- 11.

12. התקלות והאירועים במערכת מסווגים ל- 3 רמות חומרה. לכל דרגה נדרשים זמני תגובה מתאימים, כפי שמוצג בטבלה הבאה:

התקלות והאירועים במערכת מסווגים ל- 3 רמות חומרה. לכל דרגה נדרשים זמני תגובה מתאימים, כפי שמוצג בטבלה הבאה:

סיווג התקלה/אירוע	התחלת טיפול	סיום טיפול
תקלה רגילה משפיע על משתמש אחד ולא משפיעה מהותית על מהלך העבודה	תוך שעותיים	טיפול רציף בזמני עבודה רגילים
תקלה בינונית מספר משתמשים ומשפיעה על מהלך העבודה התקין	עם גילוי התקלה	טיפול רציף בזמני עבודה רגילים.
תקלה קריטית משביתה את כל המערכת/ משפיעה על מספר רב של משתמשים/ משפיעה על פעילות המוקד הביטחוני/ בטיחותי	עם גילוי התקלה	באופן מידי וטיפול רציף עד לתיקון תקלה, גם בשעות שאחרי שעות העבודה הרגילות

בטבלה הבאה מסווגות התקלות לפי דרגות חומרה:

סיווג	תקלה/אירוע
קריטית	תקלה אשר מונעת הפעלת יומן המבצעים
קריטית	
קריטית	תקלה אשר מונעת עדכון מידע במערכות השונות
קריטית	תקלה המונעת הפעלת מערכות הפצת מידע
קריטית	תקלה המונעת פתיחת קריאה עירונית או הפצתה
בינונית	תקלה המונעת בשימוש בטופס מקוון
רגילה	תקלות שיוצרות שיבושים במנגנונים פנימים כגון: SLA
רגילה	תקלה ביצירת טפסים חדשים

16. עדכוני גרסאות

1. הזוכה מחויב לספק עדכוני גרסאות תוכנה למערכת הקיימת ללא תוספת עלות במשך כל תקופת ההתקשרות.
2. הזוכה יעביר לרשות תיקוני תכנה, עדכוני אבטחה, עדכוני טבלאות מערכת, באופן אוטומטי וללא תוספת תשלום. הזוכה ידווח למנהל ברשות על כל שנוי או עדכון. עדכוני גרסה או כל שנוי במערכת הדורש השבתת השרות או שעלול לשבש את השרות יתואם עם המנהל ברשות.
3. הזוכה מחויב לספק עדכונים והתאמות עבור כל שינוי כתוצאה משינוי חוקים ורגולציות לרבות שינוי בחוקי עזר, שינוי הסכמים במגזר הציבורי, דרישות חדשות של משרד הפנים או של מס הכנסה, שינויים בנהלים או במדד, וכדומה, בלא תשלום נוסף. על הספק הזוכה לסיים את ביצוע העדכונים והתקנתם מראש בטרם ייכנסו השינויים לפועל.
4. עדכוני הגרסאות יכללו, בין השאר, גם התאמות לסביבות מערכות הפעלה חדשות הן בשרתים והן בעמדות הקצה ו/או התאמה של רכיבי תוכנה המקושרים ליישומים אחרים במועצה.
5. על הספק הזוכה להודיע מראש ובכתב על כל עדכון גרסה צפוי.
6. עדכוני גרסאות יבוצעו אך ורק בתיאום ובאישור מראש של המועצה באופן שלא יפגע בהמשך פעילות שוטפת של כלל הגורמים במועצה.
7. יש לאפשר חזרה לגרסה קודמת במקרה של עדכון גרסה הגורם נזק ו/או תקלות המשבשות המשך עבודה תקין וזאת בהתאם להחלטת נציגי המועצה.
8. הזוכה יספק לנציגי המועצה רשימת בדיקות התוכנה שנעשו לכל השינויים שבגרסה העדכנית טרם ביצוע העדכון ויבצע בדיקות נוספות על-פי דרישת המועצה באם יעלה הצורך.
9. אחת לרבעון תתקיים פגישה ייעודית לנושא, שבמהלכה יציג הספק עדכונים כלליים, שיפורים ושינויים, אשר בוצעו מול לקוחות אחרים שלו, ואשר עשויים לשרת גם את המוקד העירוני של מועצה אזורית מטה בנימין.
10. עדכון שוטף של גרסאות יבוצע לאחר מסירת פירוט תכולת הגרסה החדשה על-ידי הספק באופן ברור ומודגש. הפרוט ישלח במייל וידון בפגישות הייעודיות המתקיימות אחת לרבעון.

17. תוספות, הרחבות, פיתוח ושינויים

1. במידת הצורך, הזוכה יספק שרותי פיתוח, הרחבות, שינויים, עדכונים ותוספות למערכות הקיימות ובהתאם לדרישות המועצה. שירותים אלו יסופקו על פי צרכי המועצה ובהתאם ללוחות הזמנים של המועצה.
2. ראה בהמשך "נוהל הרחבות ושינויים".
3. המועצה שומרת לעצמה את הזכות לרכוש פיתוחי תוכנה מספקים אחרים. במקרים אלו, הזוכה מתחייב לספק את כל המידע שברשותו (בזמן סביר ובשקיפות מלאה) לספקים האחרים. הספק הזוכה יתחייב לשתף פעולה הן בהעברת המידע (ללא עיכוב) והן בתמיכה ובסיוע למי שייבחר מטעם המועצה לביצוע הפרויקט הנוסף.
4. ראה להלן נוהל למימוש נושא שינויים ו/או הרחבות הקשורים למערכת כולה, נוהל זה הינו מחייב ועל מגיש ההצעה להתחייב לעמוד בכל תנאיו ודרישותיו.

5. להלן נוהל העבודה במקרים של פיתוחים/תוספות לאתר :

מספר	פעילות	תוצר	אחראי	הערות
1	העלאת צורך	דרישת פיתוח תמציתית	המועצה	
2	אפיון אב	הערות תקציב +ל"ז למימוש	הספק	עד 3 ימים מיום הגשת הבקשה
3	החלטה	המשך התקדמות עם הספק	המועצה	
4	דרישה	דרישת פיתוח מוגדרת	המועצה	
5	הצעת מחיר	הצעת מחיר מדויקת ומדוקדקת לביצוע הדרישה. הצעה זו תכלול גם עלויות, משאבים ולו"ז מפורט למימוש, לבדיקות קבלה, לתיקונים (אם יידרשו) ולהטמעה.	הספק	עד 7 ימים מאישור ההצעה
6	אישור ביצוע	העברת אישור ביצוע כולל	המועצה	
7	ביצוע הפיתוח/עדכון	פיתוח נדרש כולל: תיעוד ותכנית בדיקות קבלה.	הספק	מרגע קבלת אישור הצעת המחיר, הספק ייחל במימוש הפיתוח בהתאם ללוחות הזמנים שהגדיר
8	בדיקות	בדיקות קבלה לגרסת הבטא והעברת דרישות לתיקונים	המועצה	
9	תיקונים	גרסה להתקנה	הספק	
10	התקנה	התקנת הפיתוח/השינוי	הספק	לאחר קבלת אישור להתקנה מהמועצה
11	הדרכה והטמעה	הטמעת היישום והדרכת משתמשים (אם נדרש)	הספק	
12	תחזוקה שוטפת	הכללת תחזוקת השינוי החדש במסגרת התחזוקה השוטפת של כלל המערכת	הספק	ללא עלות נוספת, כחלק מתחזוקת המערכת במסגרת הסכם המכר הראשוני.

18. טכנולוגיה

יובהר כי בשל השימוש המתוכנן בשגרה ובחירום, נדרש פתרון אשר יאפשר שרידות מלאה של השרת. הפתרון יישם שרידות באמצעים המתקדמים ביותר, ויכלול שני שרתים בעלי שרידות מלא (full redundancy) במצב של active-active.

ככלל, המועצה שומרת לעצמה את הזכות לקבל החלטה האם לעשות שימוש בשרתים המצויים במועצה, או להתארח בחוות השרתים של המציע.

בכל אחת מהחלופות, המציע יקבל על עצמו אחריות מלאה ויספק את השירות בשיתוף פעולה מלא עם אנשי המחשוב של מועצה.

על המציע לפרט:

1. היכן מאוחסנים השרתים
2. היכן יהיה האתר המשני
3. במקרה של פתרון בענן - כיצד ניתנת תשובה למצבים בהם אין גישה לאנטרנט

במידה שתחליט המועצה לעשות שימוש בשרתי המועצה – יבחנו אנשי המקצוע המתאימים של הספק הזוכה, את כלל ההגדרות הקיימות, ויכינו המלצותיהם להתאמת ההגדרות / קונפיגורציות.

נציגי הספק הזוכה ילוו את תהליך מימוש ההגדרות, ויאשרו תקינות מלאה בסיום התהליך.

10.1. גיבויים

- 10.1.1. הספק יהיה אחראי על ביצוע כלל סוגי הגיבויים הנדרשים לכלל המערכות השונות המסופקות במסגרת מרכז זה לרבות גיבוי יומי, גיבוי שבועי וגיבוי חודשי. הספק אחראי לעדכן את נציג המועצה באופן מיידי, בכל מצב של תקלה כלשהי בביצוע הגיבוי.
- 10.1.2. הגיבוי יבוצע לכלל הנתונים כולם והמידע וללא כל הגבלות נפח.
- 10.1.3. יש לשמור את עותקי הגיבויים בשני מיקומים פיסיים שונים ובטוחים: , אצל הספק ובמקום שני מרוחק. יש לקבל את אישור המועצה לגבי כלל המיקומים וכן על כל שינוי עתידי אשר יבוצע במיקומי הגיבויים.
- 10.1.4. הפתרון יכלול יכולת התאוששות במקרה תקלה והאפשרות לשחזר נתונים מגיבוי לרבות שימוש ב"גיבוי יומי" על מנת לשחזר את כל הנתונים עד לרגע התקלה.
- 10.1.5. פתרון הגיבויים ייתן מענה על כלל סוגי הנתונים לרבות אלו הנשמרים כקבצי מערכת וכן קבצי מידע נלווים אשר צורפו למערכת (לדוגמא קבצי תמונות, מסמכים סרוקים וכו') המשויכים לתוכנות השונות.
- 10.1.6. המציע יתייחס לפרק הזמן הנדרש להעלאת שחזור ויכולת חזרה לעבודה.
- 10.1.7. יש לכלול תכנית התאוששות מאסון (Disaster Recovery Plan) ולציין מהן האפשרויות להתאוששות והעלאת הנתונים מגיבוי תוך התייחסות לסעיפים אשר ידועים לספק בשלב זה.
- 10.1.8. על הספק להגיש למועצה את תכנית הגיבויים המלאה לכל סוגי הגיבויים הנדרשים אשר באחריותו וכן לעדכן את המועצה בכל מקרה של שינוי בנוהל הגיבויים.
- 10.1.9. תכנית הגיבוי והתאוששות צריכה להתייחס לכלל המודולים לרבות התייחסות למידע אשר מנוהל במערכות אשר אינן באחריות הספק לצורך המשך התממשקות תקינה.

19. פירוט המודולים הנדרשים

על-מנת לתמוך בכל הפעילויות המבוצעות במסגרת המוקד העירוני, המערכת המוצעת על-ידי המציע תכלול לפחות את כל המודולים הממוחשבים הבאים :

1. ניהול פניות
2. ניהול תסריטי שיחה
3. CRM ניהול קשרי לקוחות
4. זיהוי שיחות והקפצת מסכים
5. ניהול אירועים בשגרה ובחירום
6. מערכת טפסים מקוונים
7. ממשק לאתר המועצה ולערוצי הפניה הנוספים
8. אפליקציה לעובד
9. מערכת סקרים אינטגרטיבית
10. מנגנון שליחת הודעות SMS
11. ממשקי תוכנה

20. דרישות כלליות

תיאור
1. התוכנה המוצעת תותקן בענן, ותהיה בשליטה של המועצה.
2. התוכנה המוצעת צריכה לענות על דרישות תקניות כלליות המקובלות בתחום המחשוב בארץ ובעולם וכן על הדרישות המפורטות במפרט זה.
3. התוכנה המוצעת צריכה לתמוך בתהליכי העבודה הנהוגים במועצה.
4. תפיסת המערכת בכלל המודולים צריכה להיות כזו המאפשרת גמישות בהגדרת התנהגות המערכת ומאפשרת שליטה של מנהל מערכת במערכת החוקים הקובעת את אופן התנהגות המערכת במקרה של תלות בתוכן הערכים, קביעת חוקיות של ערכים וכן מתן אינדיקציות והתראות המבוססות על ערכים מסוימים. על כל אלה יש לאפשר למשתמשי המערכת לשלוט ולשנות ללא צורך בהתערבות תכנותית של הספק.
5. יש לכלול פונקציונליות של משתמש מסוג מנהל מערכת בכל אחד מהמודולים (בנפרד או בצורה מקובצת, בהתאם לתפיסת הפתרון) אשר תפקידו ואחריותו כוללים הגדרות כלליות במערות השונות לרבות הגדרות משתמשים והרשאות, ניהול טבלאות, הגדרת מבני מסכים להזנה, ובדיקות תקניות של שדות, הגדרות לממשקים השונים וכל הגדרה של פרמטרים המאפשרים שליטה באופן התנהגות המערכת.
6. התוכנה המוצעת עבור כלל המודולים צריכה להיות בעלת ממשק נוח וידידותי למשתמש בסביבת חלונות תוך שמירה על אחידות הפעלה בין המודולים השונים.
7. על ממשק המשתמש להיות אינטואיטיבי ומאפשר למשתמשים השונים יכולת למידה והטמעה מהירה.
8. שפת הממשק למשתמש תהיה עברית בכלל המודולים. על המערכת לתמוך בעברית בצורה מלאה ולאפשר הכנסת מושגים/משפטים בלועזית לפי הצורך.
9. התוכנה תכלול מסכי "עזרה" אינטראקטיביים ותואמים למדריך המשתמש.
10. ממשק המשתמש יאפשר צפייה במידע מבוקש וביצוע פעולות באופן פשוט ללא סירבול על-ידי מספר מועט של לחיצות ("קליקים") ומעברי מסכים.
11. יש לאפשר קישוריות וייצוא נתונים לתוכנות Microsoft Office השונות לרבות Outlook, Word, Excel.

תיאור
12. יש לאפשר שליחת הודעות דואר אלקטרוני ו- SMS מתוך המערכת לקבוצות נמענים מוגדרות על-פי הפונקציונלית המתאימה בכל מודול. יש לשמור תיעוד של ההודעות הנשלחות במערכת.
13. יש לאפשר שיוך מסמכים חיצוניים כקבצים נלווים מכל הסוגים. יש לאפשר פתיחה מהירה של קבצים אלו על-ידי התוכנה המתאימה (יש לכלול התקנות מתאימות בעמדת המשתמש).
14. יש לאפשר שמירת היסטוריה של כלל התכתובת של המועצה עם כל הגורמים הרלוונטיים. יש לאפשר צפייה כרונולוגית נוחה של המסמכים הנלווים.
15. פעולות עדכון ומחיקת נתונים יחייבו את אישור המשתמש להמשך ביצוע הפעולה. בכל מקרה – לא תתבצע מחיר של מידע בפועל, אלא סימונו כמבוטל.
16. יש לאפשר להדפיס ולייצא ל- excel כל דוח/ שאילתא. כמו כן יש להציג על המסך דוחות לפני הדפסתם (preview).
17. יש לאפשר חיפוש נתונים בכל מודול ומודול לפי פריטי המידע אשר רלוונטיים אליו. יש לאפשר חיפוש פשוט בהתאם לסוג הנתונים המוצג במסך כרגע וכן מעבר לחיפוש מורכב לפי מספר תנאים לוגיים לדוגמה כל הרשומות המכילות שם פריט מסוים אשר עודכנו בחודש האחרון על-ידי משתמש מסוים וכן הלאה.
18. המערכת תיישם קישוריות למערכות משיקות, להשלמת המידע.
19. נדרש מנגנון התראות להצפת פניות לטיפול.
20. המערכת תאפשר הפקה של שאילתות ודו"חות על-פי חיתוכים שונים, על מנת לאפשר איתור טיפול ממוקד בפניות.
21. המערכת תתמוך בניהול אירועים מורכבים הדורשים פתיחה של מספר משימות והפנייתן לגורמים שונים מתוך המועצה ומחוץ לה.

21. ניהול פניות

22. על המערכת להיות פשוטה ונוחה לשימוש, ולרכז את כלל הפניות המגיעות אל המועצה בכל דרך שהיא. המערכת תאפשר זיהוי, קליטה ועדכון של הפניות והמשימות ממגוון רחב של מקורות :

- באמצעות Whatsapp
- באמצעות הטלפון (קליטה ידנית על ידי נציג שירות במוקד).
- באמצעות הדואר האלקטרוני.
- ישירות מאתר האינטרנט של המועצה באמצעות טופס ספרתי הידודי שיתממשק ישירות אל המערכת
- תיבת צור קשר באתר
- באמצעות אפליקציה בטלפון החכם המותאם לתושבים ולמבקרים שיתממשק ישירות אל המערכת
- באמצעות אפליקציה בטלפון החכם המותאם לעובדי המועצה שיתממשק ישירות אל המערכת

23. המערכת תתמוך בטיפול המשך בפנייה מתוך Whatsapp או outlook ושילובה בתוך המערכת.

24. זיהוי סוג פנייה: המערכת תזהה אם מדובר ב:

- פנייה קיימת מאותו פונה שטרם טופלה (פנייה זהה),
- נושא שבגיננו יש מספר פניות "זהות" מפונים אחרים (פנייה כפולה),
- הנושא טופל בעבר אך הבעיה חזרה (פנייה חוזרת),
- במקרה של פניה חוזרת - האם הפניה חוזרת מאותו תושב או מתושב אחר.
- אפשרות לייצר פונה כמוסד או אתר.

25. המערכת תאפשר לאחד מספר אירועים/פניות לאירוע אחד.

26. המערכת תשמור את פרטי הפניה ותוכנה, לרבות שעת הפניה, פרטי הפונה, אופן ביצוע הפניה, מהות הפניה, ריבוי קבצים נלווים, ריבוי תמונות וכו'.

27. המערכת תאפשר לבצע סיווג ראשוני לפניה, בהתאם לקטגוריה מתאימה.

28. ניתן לסווג את הפניה לפי רמת דחיפות .

תיאור
29. המערכת תאפשר בכל רגע נתון להפיק דוח התכתביות עם הלקוח וזאת כדי לספק שקיפות בנוגע לתהליך הטיפול בפניה.
30. המערכת תנהל הרשאות מתאימות אודות מידע הנוגע לפניות.
31. המערכת תאפשר לעדכן את הפונה אודות סטאטוס הטיפול בפניה, בכל אמצעי לרבות מייל/ SMS .
32. המערכת תנהל רישום מלא אודות היסטוריית הפניה.
33. המערכת תאפשר לשלוח מידע באמצעות כלל המאפיינים של הפניה לדוגמא תאריך, שעה, סוג פניה, סטטוס הפניה, פרטים אישיים, מלל חופשי ועוד.
34. המערכת תאפשר לבצע תעדוף לגבי פניות המחכות לטיפול.
35. פניה של תושב עם מספר תעודת זהות/מספר טלפון – תועבר לפניות התושב ב – CRM -ותפתח מתוך הפניה את התיק תושב הרלוונטי.
36. עם סיום הטיפול בפניה, יישלח לפונה סקר שביעות רצון, באופן אוטומטי ע"י התוכנה.
37. עם סיום הטיפול בפניה, יקבל התושב עדכון על סיום טיפול בפנייתו והפניה תיסגר במוקד באופן מבוקר ונשלט.
38. המערכת תזהה באופן אוטומטי פניות כפולות של תושבים.
39. המערכת תאפשר סיווג וניהול של הפניות והמשימות בהתאם לסוג הפניה (נושא, תת נושא) ומקור הפניה.
40. המערכת תאפשר ניתוב המשימות לגורמים המטפלים לפי רמות היררכיה כפי שיידרש, לדוגמא אגף, מחלקה וגורם/ים מטפלים בתוך המחלקה.
41. המערכת תאפשר יכולת אכיפת עדכון שדות לפי מקור הפניה – כגון אכיפת עדכון שדות התקשרות כגון שם פרטי, שם משפחה, דואר אלקטרוני ומספר טלפון לחזרה אל הפונה. האכיפה תתבצע ברמת מקור הפניה וקבוצת השדות למקור הפניה. אכיפת מילוי השדות תהיה בשליטת מנהל המערכת מטעם המועצה.
42. בעת הזנת פרטי הפונה והפניה תאפשר המערכת יכולת של הצפת פניות דומות של אותו תושב או של תושבים אחרים באותו הנושא.
43. המערכת תאפשר נעילה לפתיחת פניות מקבילות מאותו תושב - כאשר ישנה פניה מסוג מסוים מתושב (סוג- נושא – מאפיין) המערכת תדע לזהות שקיימת פניה מהסוג ולהתריע ו/או לחסום פתיחת פניה נוספת באותו הנושא.

תיאור
<p>44. ניהול פניות / משימות המשך (פניות בן) – יכולת שרשור פניות קשורות והגדרתן כפניות המשך הקשורות לפניה מסוימת.</p>
<p>45. דואר אלקטרוני מקושר למוקד – נדרשת שליחת הפניות, כולל למי שאינו מחובר למוקד, (יקבל את הפנייה בדואר אלקטרוני), וקבלת תשובות באמצעות הדואר האלקטרוני, מתוך הפניות עצמן או מהדואר האלקטרוני לתוך הפנייה.</p>
<p>46. המערכת תתמוך בהוספת סרטון. כמו כן, במערכת יתויקו המסמכים הקשורים לפנייה/לפונה. המסמכים יתויקו תחת רשומה ספציפית תוך תיעוד של תאריך תיוק המסמך.</p>
<p>47. יכולת קליטת וארכוב, בצמוד אל הפניה, של מסמכים מסוגים שונים (WORD-MS), קבצי תמונות שונים, מסמכים סרוקים, קבצי PDF, וכו'. ישירות או כקישור אובייקטים. יכולת תצלום וצירוף תמונות לפניות / משימות הנפתחות באמצעות אפליקציה המוקד לטלפון החכם – לעובד ו/או לתושב ולמבקר.</p>
<p>48. יכולת הגדרה מראש של אופן עדכון הפונה / הגורמים המטפלים, על בסיס הגדרות קבועות מראש ברמת התהליך באמצעים שונים (המוגדרים אף הם מראש) ולרבות – משלוח מסרונים (הודעות SMS), הודעות דואר אלקטרוני, הודעות דרך אפליקציית המוקד לטלפון החכם – לעובד ו/או לתושב ולמבקר.</p>
<p>49. ההודעות תתאפשרנה בכל שלבי התהליך ולרבות בפתיחה, במעבר שלב לגורם מטפל, עם קליטת תוצאות הטיפול בכל שלב של הפניה ובסיום הפניה.</p>
<p>50. המערכת תאפשר הגדרה מראש, על פי סטטיסטיקות לסוגי הטיפול השונים או על פי עדכון מראש של זמני התקן בדבר זמן הטיפול הצפוי בפניה.</p>

22. ניהול תסריטי שיחה

תיאור
51. הפתרון המוצע יכול מענה שלם ומובנה לניהול ותחזוקה של תסריטי שיחות, באינטגרציה מלאה לתהליכי העבודה במערכת ולמידע המנוהל בשיחה. הפתרון יכול מענה לניהול תחילת שיחה/ מהלך שיחה/סיום שיחה. המערכת תאפשר סיווג של התסריטים, וניהול כלל המאפיינים הרלוונטיים.
52. ניהול (הקמה/עדכון/הקפאה) מאגר תסריטי שיחה, על ידי שימוש בכלים מתקדמים.
53. יכולת ניהול תסריטים מורכבת לרבות שלילת התסריט לפי מגוון רחב של מילות חיפוש ו/או בהתאם לחתך פתיחת הפניה במערכת.
54. המערכת תאפשר ביצוע שאילתות חיפוש חופשי של טקסט / מילות חיפוש כולל השלמה אוטומטית של מילות חיפוש, הקפצת המלצות לחתכי חיפוש (צירופי מילים) מומלצים והמלצה על תהליך הטיפול המתאים במנוע התהליכים.
55. התרחישים יכללו גם הודעה כתובה על גבי המסך לגבי הגורמים אותם יש ליידע ופרטי ההתקשרות אליהם בכל תרחיש (צירוף של נושא ו/או תת נושא לטיפול).

23. ניהול קשרי לקוחות - CRM

תיאור
56. המערכת הינה מערכת תשתיתית רוחבית המספקת נקודת מבט היקפית על כלל הפעולות המבוצעות מול התושב, בכלל האגפים. מודול זה יאפשר ריכוז וניהול תיקי תושבים, לצורך מתן שירות מיטבי ותיעוד פעילויות ומידע חיוני.
57. המערכת תתעד ותתמוך בכל פרטי ניהול הלקוחות.
58. המערכת כוללת מרכז שרות אחד המטפל בכל פניות הלקוח ומנתב אותן אל הגורם הרלוונטי להמשך הטיפול.
59. המערכת תהיה מקושרת אל המערכות העירוניות הרלוונטיות
60. המערכת תכלול כרטיס לקוח דינאמי הניתן לשינוי והתאמה בכל שלב.
61. המערכת תאפשר ניהול תזכורות, לרבות תזכורת קופצות ותזכורות ב-SMS.
62. המערכת תאפשר תיעוד ומעקב אחר היסטוריית ההתקשרויות שבוצעו מול הלקוח.
63. המערכת תאפשר שליחת מייל אישי ללקוח, מענה ישיר לתושב.
64. המערכת תאפשר שליחת SMS אישי ללקוח.
65. המערכת תאפשר קישור מסמכים לפעילות / התקשרות מסוימת.
66. המערכת תתמוך בניהול דוחות מתקדם.
67. יכולת הפקה של מכתבים / הודעות יזומות ישירות מכרטיס הפניה
68. יכולת עדכון נתוני תושבים / לקוחות מראש
69. יכולת קבלת פרטי התושבים ממערכת הליבה, שמירתם והקפצת / עדכון פרטי הפונה בהקשת ערך / ערכי שדות מפתח.

24. ניהול SLA לפניות – מימוש אמנת שירות

תיאור
70. המערכת תממש מנגנון מובנה עבור ניהול שליטה ובקרה של SLA לניהול הפניות לתושב. המערכת תיישם מנגנון בקרה ועמידה ביעדי SLA כולל התראות קופצות על חריגה מזמני תקן. תהיה אפשרות לזמני תקן לכל שעות עבודה, לכל נושא ולכל סטטוס עם/ בלי זיקות.
71. ניהול בקרות מובנות לצורך מימוש ה-SLA
72. שילוב תזכורות במהלך העבודה ובכך שיפור אפקטיביות העבודה ולצוות הרשות בהתאם ל SLA.
73. ניהול מנגנון התראות, משימות ותזכורות לשיפור תהליכי העבודה במערכת ורמת השירות לתושבים. בעיקר סביב חריגות מזמני התקן, ההתראות יוצגו באופן ויזואלי ובצבע אחר בעת חריגה מזמן התקן.
74. יכולת ניהול זמני תקן לטיפול בפניה בהתאם לאמנת שירות מוגדרת מראש לכל עומק התפלגות סוגי הפניות והמשימות (נושא, תת נושא, אגף, מחלקה, גורם מטפל).
75.
76. יכולת תעדוף הפניות בהתאם לרמת דחיפותן ויכולת ניהול אסקלציה של תהליכי הטיפול בפניות – לפי סוג פניה, מקור פניה, נושא, וכו'.
77. יכולת הגדרת צבעים לפניות המגדירים את סטטוס הטיפול/הפעילות

25. ניהול תהליכי עבודה - Workflow

תיאור
78. המערכת תאפשר ניהול של תהליכי הטיפול בפניות מסוגים שונים (ה workflow) באמצעות "מנוע תהליכים עסקיים" (BPM) או מנגנון דומה, אשר יאפשר את הגדרת תהליכי טיפול שונים באופן מוגדר מראש. יתרון יינתן לניהול גרפי של התהליכים.
79. במסגרת ניהול ה Workflow – פתיחת פניות מסויימות תיצור במקביל עדכון הפניה, פתיחת משימה למשתמש או לקבוצת משתמשים (לרבות יכולת הסתעפות של פניה – למספר גורמים במקביל) והודעה למשתמש בדבר פתיחת הפניה.
80. במסגרת זו המערכת תאפשר הגדרת גורמים מטפלים (לרבות כתובות מייל ו/או שם גורם לפתיחת / ניתוב הפניה), חלוקת הנמענים לקבוצות (לכל הפחות שלוש רמות סיווג) והגדרת תהליכי העבודה ברמת מספר תהליך, שם תהליך, תיאור תהליך, סוג תהליך, משך התהליך (מספר ימים לרבות התניות והתראות), שדות חובה משתתפים, נקודות הסתעפות וכו'
81. יכולת טיפול בפניות מעורבות, נדרשת יכול ניהול פניות מורכבות ברמת הסיווג (לא ברמת התהליך), כלומר – פניה המערבת שני תחומים נפרדים. הפניה הספציפית תפורק למספר תהליכי טיפול מקבילים ולאחר קבלת התשובות מכלל הגורמים המטפלים תיסגר הפניה ברמת תשובה מאוחדת לתושב.
82. תתאפשר הגדרה של סדר פעולות מובנה לטיפול באירוע.
83. המערכת תאפשר השוואה בין סדר פעולות מוצע לאירוע, לסדר הפעולות אשר בוצע בפועל – על מנת לאפשר תחקור האירוע.

26. זיהוי שיחות והקפצת מסכים

תיאור
84. קישור למערכת הטלפוניה / Call – Center שבשימוש המוקד העירוני להקפצת מסך הפונה
85. יכולת זיהוי השיחה הנכנסת על ידי מערכת המוקד הטלפונית עם יכולת הקפצת פרטי הפונה בהתאם למספר הטלפון, על בסיס רשומת התושב או על בסיס הרשומה במערכת המוקד.
86. יכולת שיוך הקלטת השיחה על ידי מערכת המוקד אל כרטיס הפונה (קישור לקובץ ההקלטה).
87. יכולת איתור ואחזור של ההקלטה דרך כרטיס הפניה, בהתאם לחיפוש על פי פרטי הפניה.

27. GIS וקישור למערכת המידע הגיאוגרפית של המועצה

בנוסף לכל האזכורים, בתוך הסעיפים השונים, להלן דרישות בנושא ה-GIS.

המועצה משתמשת כיום בפתרון של חברת קומפלוט עבור נושא ה-GIS.

תיאור
1. נדרשת יכולת קישור אל מערכת המידע הגיאוגרפית ויצירת תצוגה גרפית של הפניה / חתך פניות על גבי המערכת (לפי כתובות של הפונה ו/או של מקום האירוע).
2. נדרשת יכולת הצגה גרפית של סוגי הפניות / הפניות / האירועים בחתכים שונים כשכבות זמניות על גבי מערכת המידע הגיאוגרפית.
3. המערכת תאפשר הצגה עצמאית של נקודת הפניה לפי כתובת הפונה / מקום האירוע / נקודת ה-GPS בה הוזנה הפניה או נפתח האירוע על בסיס האפליקציה לטלפון החכם, לפי העניין.
4. התצוגה כאמור תבוצע במערכת ה-GIS של המועצה/ על גבי מפות Google או על בסיס כל פלטפורמה דומה.

28. ממשק לאתר המועצה

תיאור
1. המערכת תאפשר קליטת פניות והזנתם ישירות אל מערכת המוקד באמצעות טופס מקוון מאתר האינטרנט של המועצה, פנייה באמצעות הווטסאפ, פניה באמצעות דף הפייסבוק הרשתי, פנייה באמצעות מייל, פנייה באמצעות מסרון, והמתמשק ישירות אל מערכת המוקד.
2. הנתונים אשר יעברו בממשק הפניה יאפשרו קליטת כלל שדות הפניה ובכללן שם פרטי, שם משפחה, דוא"ל, טלפון, טלפון נייד, מיקום (כבחירה מתוך רשימה סגורה של אפשרויות), נושא הפניה, מיקום נושא הפניה (בשונה ממיקום הפונה וכבחירה אפשרית מתוך רשימה סגורה של מקומות), תיאור טקסטואלי ויכולת העלאת קובץ מכל סוג וללא הגבלה.
3. המערכת תאפשר בדיקת סטאטוס טיפול בפניה באמצעות הממשק לאתר המועצה.

29. מערכת טפסים מקוונים

תיאור
88. המערכת תאפשר לתושב למלא טפסי שירות של המועצה באופן ממוחשב און ליין, הן מהאפליקציה, והן מאתר המועצה הקיים.
89. המערכת נדרשת עם מילוי טופס מקוון, לפתוח באופן אוטומטי במערכת ה CRM פניה חדשה, שתשלח למחלקה הרלוונטית, לאחר הקטלוג ואישור הפנייה ע"י המוקד. יתכנו טפסים מותאמים שיכנסו אוטומטית למערכת CRM ללא התערבות המוקד
90. המערכת תאפשר לכלל המשתמשים המורשים במועצה, להגדיר ולשנות טפסים שונים, על-פי צורך ובאופן דינמי.

30. אפליקציה לעובד

תיאור
<p>91. האפליקציה המאובטחת תאפשר לעובדי המועצה ולבעלי התפקידים במועצה לנהל את הטיפול בפניות ובמשימות מהשטח לרבות עדכון:</p> <ul style="list-style-type: none"> • פתיחת פניה לטיפול לפי מדרג הנושאים והגורמים המטפלים הקיים במערכת. • העברת פניה לטיפול גורם אחר. • עדכון שלב טיפול בפניה/סטטוס וכו' • סגירת הטיפול בפניה. • ניהול פניות
<p>92. לא תהיה תלות בין שם הפקח לפנייה, כך שפקח יוכל לפתוח פניה כתושב.</p>
<p>93. האפליקציה תאפשר ריכוז וחיתוך כלל הפניות לעובד, ובהתייחס לזמן התקן הקצוב. האפליקציה תאפשר צפייה בתמונות, מיקום מבוסס GIS, קובץ שמע או הקלטת וידאו של המיקום והמפגע,</p>
<p>94. האפליקציה תאפשר לנתב את הפניה חזרה למוקד ולעדכן סטטוס פניה און ליין.</p>
<p>95. כל פנייה שהתקבלה דרך האפליקציה תשמיע צליל ותתריע בסימן על האפליקציה כפניה חדש שטרם נקראה.</p>
<p>96. האפליקציה תכיל מודול של צפייה/בקרה של מנהל המחלקה/אגף/מנכל בפניות של עובדי המחלקה/אגף/כלל העובדים.</p>

31. מערכת סקרים אינטגרטיבית

תיאור
97. המערכת תאפשר קבלת משוב מהפונים באשר לאופן הטיפול בפנייתם (מקושר לפניות) וכן, ביצוע סקרים בנושאים שונים הקשורים למועצה באמצעות מסרון.
98. הפניה אל הפונה תבוצע ותאפשר קבלת התשובות באמצעות מסרון.
99. המערכת תאפשר בניה של סקרים בני שאלה אחת עד 10 שאלות לכל הפחות עם מענה בסולם סדר בן עד 5 שלבים (כגון מ 1 עד 5).
100. המערכת תאפשר את שליפת הנתונים (פרטי הנשאלים, השאלה והציון) והמידע הנגזר מהנתונים (שקלול ציון הסקרים) גם באמצעות אקסל.
101. המערכת תאפשר שעוני BI גרפיים פשוטים ויזויותיים לצורך הצגה להנהלת המועצה

32. מנגנון שליחת הודעות SMS

ספקת מערכת משלוח המסרונים והקישור אליה הינם באחריות הספק הזוכה.

תיאור
102. מערכת מסרונים שיוצאת באופן אוטומטי לתושב בעת פתיחה וסגירה של פנייה ולעיתים בעת מעברים בעת הטיפול כפי שיוגדר בשלב האפיון.
103. מערכת למשלוח מסרונים (הודעות SMS) קבועות ומוגדרות מראש ו/או יזומות ביוזמת המשתמש המורשה בהתאם לפניה / סוג פניה ולרבות יכולת משלוח הודעות קיבוציות לחתכי תושבים.
104. עדכון פרטי משלוח ההודעות כאמור בכרטיס הפניה / המשימה במערכת המוקד באופן אוטומטי.
105. המערכת תאפשר שליחת SMS לתושבים ע"פ חיתוכים שונים: שכונות, רחובות, רובעים וכן לפי חתך אוכלוסייה (בתי אב, גיל, מין, שם, ת.ז.). שליחת SMS תתאפשר מתוך פנייה ספציפית או לתושב/בית-אב ספציפי לגבי כל פניותיו לפי טבלת הודעות בנויה מראש או במלל חופשי. אופציה תיושם בעיקר בשעת חרום.
106. שליחת SMS לכלל הסלולאריים האגורים במוקד (מוגבל לאישור מוקדם של כל פונה לגבי המידע שהוא מעוניין לקבל וחסוימה לפונים שמתנגדים לקבל זאת. יש לאפשר הקלדת מידע זה לתוך כרטיס בית האב ולקשר את מערכת שליחת הודעות לדרישות הפונים).
107. שליחת SMS לתושבים לפי חתכים גיאוגרפיים (כמו תושבי שכונה מסוימת, רחוב ממספר עד מספר ועוד).
108. שליחת SMS לכלל העובדים לפי חיתוכים שונים כמו כל הגננות, כל עובדי מח' אחזקה וכד'.
109. המערכת נדרשת לתקשר אל מול כל חברת הודעות המאפשרת שליחת הודעת סמס בדגש למערכת "InForU" עמה המועצה עובדת כיום, כך שההודעות ישלחו דרכה בחיוב מולה או לחלופין להציע עלות חבילה אטרקטיבית מותאמת לעלויות אלו.
110. הודעת מייל ומסרון תצא למספר מטפלים בו זמנית עם אפשרות לפקחים לכתוב לתושב או למוקד.

33. מודול שליטה ובקרה ודוחות מעקב

ככלל, הגישה אל הנתונים תבוצע בהתאם להגדרת המידור וההרשאות במערכת.

תיאור
111. מערכת מובנית, מגוונת וידידותית של דוחות סטטיסטיים ברמה יומית, שבועית, חודשית ושנתית עם אפשרות לחיתוך לפי אגף, מחלקה, יחידה מטפלת, ישוב, תחום, נושא, תאריך, או כל חיתוך אחר שיידרש.
112. המערכת תאפשר שליפת מידע בחתכים שונים על פי הגדרות המערכת (סוגי פניות, גורם / גורמים פונים), שלבי טיפול, מצב הטיפול ("סטטוס"), זמני הטיפול, זמני הטיפול ביחס לזמני התקן וכו'.
113. המערכת תאפשר משלוח דו"חות אוטומטיים, לפי הגדרה מראש, בתדירות קבועה למכותבים קבועים.
114. המערכת תאפשר שליפה ישירה של הדוחות או המרתם לפורמטים שכיחים שונים ולרבות PDF ו- MS-Excel או CSV ולתצוגות גרפיות.
115. המערכת תאפשר הפקת דוחות בצורה גמישה ונוחה בהתאם לצרכי המשתמש, כולל הגדרת דוחות קבועים בהתאם לתפקיד (קב"ט, מנהל מוקד, מנהלת פניות הציבור וכו') והגדרת דוח לפי פרמטרים.
116.
117. באמצעות ניהול מנגנונים של התראות, סטטוסים, משימות, דוחות ו- dashboard ניהולי, תתאפשר בקרה מתמדת ו- on-line אחר הפעילות מול התושבים והטיפול בפניותיה.
118. חיפוש תושב במערכת - מסך החיפוש הבסיסי במערכת יאפשר חיפוש לפי פרמטרים בסיסיים לפיהם ניתן לזהות את התושב או חיפוש לפי מילת מפתח כלשהי (אשר תביא את המערכת לחיפוש בכלל השדות הרלוונטיים העומדים בדרישה) וככלל אין להוריד או להחסיר מחיתוכי השדות המוגדרים כיום במערכת הנוכחית.
119. חיפוש מתקדם במערכת - מסך החיפוש המתקדם במערכת יאפשר חיפוש לפי פרמטרים מורכבים יותר ו/או שילוב של מספר נתונים.
120. מנגנון חיפוש לפי מלל חופשי וחיפוש מתקדם. היסטוריית פניות שפתחו יופיעו בלינק.

תיאור
<p>121. מנגנון dashboard לפי הרשאות כגון: עמידה בזמני תקן (SLA), התפלגות פניות לפי מחלקה, נושאים, ישוב.</p>
<p>122. במערכות ניתן לצוות הניהול לבצע חיפוש פניה על פי פרמטרים שונים. כגון: על פי מקום האירוע. כולל פונקציות שונות כגון: OR/ AND וכן, אופציה לבניית שאילתה לפי הגדרות בטבלה, ובכך לאפשר לכל משתמש מורשה לבנות לעצמו שאילתות אישיות שהמערכת תזכור את הפרמטרים שלה לצורך שימוש שוטף של המשתמש. בנוסף יהיו שאילתות קבועות לפי קביעת מנהל המוקד שיוצגו לכל המשתמשים ומערך שאילתות קבועות אחר לשימוש המוקד.</p>
<p>123. המערכת תאפשר תחקור וניהול הידע בצורה פשוטה ונוחה.</p>

34. ניהול משתמשים מידור והרשאות

תיאור
124. מודול מידור והרשאות מובנה. עבור כל קבוצת משתמשים, ניהול מידור והרשאות לרבות הרשאה לעדכון/ צפייה/מחיקה, ברמת השדה / פעולה לביצוע/ מסך/ ערך בשדה.
125. המערכת תנוהל באופן ממודר, תוך שמירה על פרטיות וסודיות המועצה והפונים אליה.
126. הרשאות למערכות ישתנו בהתאם ליחידות המטפלות השונות. חשוב לציין גם שיתבצע מידור בתוך המערכת, כך שלכל יחידה תהיה גישה אך ורק לנתונים הרלוונטיים אליה זאת בהתאם לכל דין.
127. המידע של התושב (לא גורם פנימי) הפונה למוקד יהיה חסוי ככלל לכל המטפלים למעט גורמים ספציפיים שיוחלט עליהם בהמשך. ניתן יהיה לאפשר חשיפת פרטי הפונה באישור הפונה או לצרכי הטיפול - כמו איתור מקום הבעיה ע"י מפגש בין הפונה למטפל.
128. המערכת תכלול מנגנון ניהול הרשאות לפי קבוצות משתמשים, משתמשים בודדים וע"פ תפקידים. וכך תוודא כי סוגי המיידעים השונים יחשפו רק לקבוצות ולמשתמשים המורשים לבצע פעולות מערכת שבאחריותם ובסמכותם.
129. מחויבת שמירה על פרטיות הפונים למוקד בהתאם לחוק ולנורמות המקובלות לרבות עמידה בתנאי חוק הגנת הפרטיות, והנחיות רשם מאגרי המידע והממונה על הרישום במחלקת רישום ופיקוח ברשות למשפט, טכנולוגיה ומידע של משרד המשפטים. וכן עמידה בהוראות הדין בנושא משלוח מידע פרסומי.
130. ניהול קבוצות משתמשים - יש לאפשר הגדרת קבוצות משתמשים (לדוגמא לפי מחלקות). לכל קבוצה יוגדרו ההרשאות המתאימות לה. כל משתמש חדש משויך לקבוצה וההרשאות שלו יגזרו מהרשאות הקבוצה.
131. יש לאפשר הרשאות ברמת מודולים – אלו מהמודולים ניתנים להפעלה ע"י כל קבוצה/משתמש.
132. יש לכלול מערכת הרשאות המאפשרת מידור המידע ברמת מודולים ובכל מודול ברמת תפריטים, תתי-תפריטים, מסכים, הפקת דוחות ועד לרמת השדה הבודד, במידת הצורך.
133. על מערכת ההרשאות לאפשר הפרדה בין הרשאות צפייה, עדכון ומחיקה.

תיאור
134. יש לאפשר תמיכה מלאה בהרשאות הנדרשות בכל אחד מהמודולים לצורך ביקורת על-ידי מבקר המועצה, בהתאם להגדרות החוק וכן דין רלוונטי.
135. יש לאפשר ניהול הרשאות ברמת המידע המנוהל.
136. הגדרה של ערכים המותרים לעדכון ע"י כל סוג משתמש.
137. הגדרה של ערכים מותרים לצפייה.
138. יש לאפשר מסכי ניהול פשוטים נוחים לתפעול ובקרה של כל נושא ניהול המשתמשים.
139. יש לבצע רישום של כל כניסה למערכת לרבות שם המשתמש, תאריך ושעת התחברות.
140. על המערכת לעמוד בדרישות אבטחת המידע המחמירות לפי המקובל בתוכנות בעל מידע רגיש ומסווג. לשם כך יש להשתמש בכל מנגנוני האבטחה על מנת למנוע פריצות וחבלה בנתונים הן בגישה מהאינטרנט והן בגישה מקומית.
141. ניהול ההרשאות יבוצע בהתאם להגדרה פרמטרית המבוססת על ההיררכיה הארגונית (ניהולית ו/או תפעולית).
142. מכל ישוב יוכלו להיכנס למערכת, בהתאם להרשאות, ולצפות במידע הרלוונטי אליהם.

35. אבטחת מידע

תיאור	
143. המערכת תהיה כפופה לתקנים הישראליים המעודכנים בנושאי אבטחת מידע, הרשאות והערכות לאסון.	
144. המערכת תכלול בקורות וכלי אבטחת מידע בהתאם לתקנים הישראליים של מכון התקנים הישראלי.	
145. המערכת תעמוד בכל החוקים והתקנות המעודכנים, הנוגעים למאגרי מידע.	
146. המערכת תעמוד בכל החוקים והתקנות המעודכנים הנוגעים להגנה על הפרטיות.	
147. המערכת תעמוד בתקנות המעודכנות לגבי העברת מידע או מסירת מידע בין גופים ציבוריים.	
148. המערכת תהיה גמישה לתוספות ושינויים הנובעים משינויים בחוקי מדינת ישראל ותקנותיה. על הספק לממש על חשבונו ובאחריותו שינויים במערכת אשר ינבעו כתוצאה משינויי חוקים אלו.	
149. כניסה למערכת אפשרית רק על-ידי משתמשים מורשים על-ידי מנגנון הרשאות וניהול משתמשים לפי המוגדר בפרק הגדרת דרישות עבור מודולים תשתיתיים.	
150. יש לנהל כניסה מאובטחת לכל אחד מרכיבי המערכת לרבות בסיס הנתונים, קבצי מידע חיצוניים ועוד.	
151. יש לנהל רישום אחר כניסה ויציאה של משתמשים למערכת ולאפשר קבלת דו"חות מתאימים.	
152. ניהול המשתמשים ואישורם יהיה באחריות המועצה ובהסכמתה בלבד. הספק מתחייב שלא לספק פרטי גישה ולא לגשת למידע במערכת ה-production ללא אישור המועצה.	
153. כל נציגי הספק, המשתמשים במערכות יחתמו על טופסי התחייבות לשמירת לסודיות, אי העברת מידע, חתימת הנציגים על טפסי ההרשאה איננה פותרת את הספק מאחריותו להתנהגות ולמעשים של עובדיו.	
154. המערכת תבצע יציאה אוטומטית מהמערכת (Logout) כאשר היא לא בשימוש לאחר זמן מוגדר (יש לאפשר לשלוט כפרמטר במערכת).	
155. הפתרון המוצע יעמוד בסטנדרים המסחריים הנהוגים, כולל אבטחת SSL בעמודים בהם מתבצע תשלום, ושמירה על פרטי המשתמשים הרשומים.	

36. מודולים אופציונאליים נוספים :

הספק יציג פתרונות נוספים לניהול של המודולים האופציונאליים הבאים :

- ניהול כשירויות טכניות של חומרה
- ניהול כשירויות כ"א
- ניהול הדרכות והכשרות