



**מכרז פומבי מס' 41/2021  
לקבלת זכויות שימוש, יישום  
ותפעול מערכת לניהול ספריות  
מסמך ה' - מפרט הדרישות**

מסמך זה הינו רכוש עיריית רעננה  
המידע הכלול בו לא יפורסם, לא ישוכפל ולא יעשה בו שימוש מלא או  
חלקי לכל מטרה שהיא מלבד מענה למכרז.  
© כל הזכויות שמורות לעיריית רעננה.

## 0. מנהלה

### 0.1 השרותים.

#### עיריית רעננה מבקשת בזאת הצעות להספקת השרותים הבאים:

השירותים הנדרשים לעירייה במכרז זה כוללים, בין השאר, ניהול, תכנון, הקמה, התקנה, הסבת נתונים, פיתוח התאמות וממשקים ואינטגרציה, בדיקות, הטמעה ומסירה של המערכות הנדרשות, שירותי תחזוקה ואחריות על המערכת ושרותי תמיכה במשתמשים ובמערכות הכל כנדרש לעירייה וכמפורט במכרז זה, לרבות כמפורט להלן.

א. הספקה של זכויות שימוש, לרבות התקנה, יישום, תפעול, תמיכה ותחזוקה של מערכת לניהול הספרייה העירונית בעיריית רעננה.

ב. הסבה של כל הנתונים המשמשים את העירייה כיום במערכת המידע העומדות לרשותה ומיועדות להחלפה על ידי המערכת הנדרשת במכרז זה, טיוב שלו, התאמתו לקליטה במערכת הנדרשת, קליטות במערכת וביצוע בקרה.

ג. העמדת כ"א מקצועי למימוש וביצוע הפרויקט הכולל בין היתר ניהול פרויקט מנהל פרויקט, מפתחים, מדריכים, מטמיעים עד מעבר לפעילות תפעולית שוטפת. עיריית רעננה מבצעת בקרת על לביצוע מימוש הפרויקט.

ד. פיתוח, התאמה, זכויות שימוש, הספקה, התקנה, יישום תפעול ותחזוקה של ממשקים:

- 1) בין כל מערכת / ישום נדרש במכרז זה לבין כל מערכת / ישום אחרים הנדרשים בו.
- 2) בין כל מערכת נדרשת במכרז זה לבין כל מערכת של גוף ממשלתי / חיצוני שהעירייה נדרשת או דורשת כי אחת או יותר מהמערכות הנדרשות במכרז זה תתממשקנה אליה.

הספקת, התאמת, התקנת, תפעול, הטמעת ותחזוקה של מערכת המידע, לרבות הממשקים ביניהן לבין מערכות משיקות, וכן אחסנה של כל קבצי המערכות המאוחסנות באתר הספק תהיה **תמורת דמי שימוש חודשיים** קבועים המהווים תמורה סופית עבור ניהול הפרויקט כולל כל כ"א מקצועי הנדרש לצורך הפעלתו, התקנה, הדרכה, הטמעה, שימוש, שדרוג, התאמה לצרכי המזמין ולדרישות כל דין ככל שיהיו כאלה, תמיכה, שרות, תחזוקה מתקנת, מונעת ומשדרגת, לכל סוגי התוכנות ו/או היישומיים שסופקו כחלק ממערכת המידע או מהוות מרכיב ממנה, **כאמור במכרז זה**, אלא אם כן נכתב בו בעניין זה במפורש אחרת.

#### הבהרה לעניין הנגשת המידע:

המערכת והשירותים הנלווים המוצעים חייבים בביצוע התאמות נגישות לשירותי ציבורי יהיו חייבים לעמוד בדרישות תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות – התאמות נגישות לשירות (התשע"ג 2013) כמפורטות בתקנה 35 לעניין הנגשת תכנים באתרי אינטרנט ובהתאם לת"י 5568 המבוסס על הנחיות WCAG 2.0 לרמה AA ולפי הוראות כל דין. לאור האמור לעיל, מובהר בזאת:

- 1) האתר החיצוני כולל הקטלוג וכל מידע המוצג לתושבים.
- 2) כל התוצרים המופקים ממערכת המידע צריכים להיות מונגשים עד לחודש דצמבר 2021.

## 0.2 רקע.

### 0.2.1 כללי.

בעיריית רעננה יש כ- 36,000 מנוים בספריה העירונית.  
הספריה מכילה כ- 270,000 עותקים  
כמות ההשאלות בשנה כ- 160,000

#### העירייה הוסמכה כפועלת בהתאם לתקנים הבאים:

- תקן ניהול איכות: ISO 9001:2015
  - תקן ניהול אבטחת מידע: ISO 27001
  - תקן ניהול סביבתי: ISO 14001
  - תקן לניהול אנרגיה: ISO/CD50001
  - תקן בב"ת: ISO 45001:2018
- על השרותים להיות מסופקים באופן שיבטיח את עמידת העירייה בדרישות התקנים לעיל.**

#### לקוחות עיקריים של שרותי מכרז זה:

- 1) אגף תרבות
- 2) תושבים שיאחזרו נתונים ויצרכו שרותים מהספרייה העירונית ושלוחותיה
- 3) אגף מחשוב ומערכות מידע

### 0.2.2 משתמשים פוטנציאליים.

מספר המשתמשים הפוטנציאליים של כ- 18 משתמשים, וכלל העובדים והציבור במערכת באמצעות ה- Web.

#### למען הסר ספק מובהר בזאת:

- 1) לעירייה שמורה הזכות לפי שיקול דעתה הבלעדי לקבוע בכל עת במהלך ההתקשרות על פי מכרז זה את כמות המשתמשים.
- 2) תמורת דמי השימוש במערכות תוענק לעירייה זכות שימוש במערכת עד גידול של 10% ללא תמורה נוספת. מעבר לכך יקבע תוספת יחסית מדמי השימוש החודשיים.

## 0.3 הגדרות למפרט

- |             |   |
|-------------|---|
| א. "הבהקים" | - נתוני רקע ו/או הבהרות ו/או דגשים הנוגעים לפרק או לסעיף במפרט. |
| ב. "עירייה" | - עיריית רעננה ו/או מי מטעמה.                                   |
| ג. "מזמין"  | - העירייה.  |
| ד. "המכרז"  | - מכרז פומבי מס' 999/2021                                       |
| ה. "מציע"   | - מגיש הצעה למכרז זה.   |

**מפרט לקבלת זכויות שימוש, לקבלת זכויות שימוש, יישום ותפעול מערכת לניהול ספריות  
עיריית רעננה**

מכרז מספר: 999/2021	פרק 2- ישום	עמוד 4
ו. "זוכה"	- מציע שהצעתו נבחרה והמזמין הזמין אותו להתקשר עימה על פי מכרז זה.	
ז. "הקבלן"	- זוכה, נציגו ומורשיו המוסמכים, ולרבות כל גורם מטעמו שהוסמך על ידו לעניין ביצוע שרות על פי מכרז זה, (להלן גם "ספק").	
ח. "קבלן משנה"	- יחיד או תאגיד המהווים ישות משפטית עצמאית הפועלת בשרותו של הקבלן להספקת מרכיב אחד או יותר מהשרותים / מוצרים אותם התחייב לספק לעירייה ואינו יכול לספקם בעצמו באמצעות עובדיו ו/או אמצעיו הוא. (להלן גם "ספק משנה").	
ט. "השירות"	- השירותים כמפורט במסמכי המכרז.	
י. "מבקר איכות"	- מי שיתמנה ע"י העירייה, מעת לעת, לבקר את איכות המסופק ע"י הזוכה בהתאם להתחייבויותיו לעירייה, כאמור במסמכי מכרז זה.	
יא. "מנהל"	- ראש אגף מיחשוב בעירייה ו/או מי שימונה על ידו לביצוע תפקיד זה.	
יב. "מנהל הפרויקט"	- מי שימונה מטעם הקבלן לשמש כנציג מטעמו למתן השירותים, ינהל את תהליך הקמת המערכת ברשות וינהל את כל כ"א הנדרש אצל הספק לצורך אספקת השירותים וישמש בין השאר כאיש קשר המלווה את תהליך הספקת השירותים עפ"י תנאי המכרז.	
יג. "מפקח"	- מי שיתמנה ע"י העירייה, מעת לעת, לפקח על עמידת הקבלן בהתחייבויותיו לעירייה, כאמור במסמכי המכרז.	
יד. "תוכנית עבודה כוללת"	- אופן מתן השירותים כפי שיקבע ע"י המנהל בתאום עם הקבלן.	
טו. "הזמנה"	- מסמך חתום על ידי מורשי החתימה בעירייה, לפי כל דין, שיופק מעת לעת ע"י העירייה, המכיל הנחייה לקבלן לבצע עבודה ו/או לספק שרות ו/או טובין מסמך שיהווה חלק בלתי נפרד מההסכם (להלן גם "הזמנת רכש", או "הזמנת עבודה" או "הזמנת שרותים" או "צו התחלת עבודה").	
טז. "מערכת מוצעת"	- מערכת המוצעת על ידי מציע במכרז זה, על כל מרכיביה, שמיועדת לשמש את העירייה היה והמציע יזכה וזאת על כל גרסאותיה והתאמותיה בכל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה.	
יז. "מערכת אחרת"	- מערכת מתוצרת אחרת או מערכת המנהלת מידע ותהליכי עבודה בתחומים יעודיים שאינם חלק מהתחומים היעודיים למכרז זה, בין אם היא משמשת את העירייה ישירות ובין אם היא משמשת גוף אחר המנהל מידע ו/או תהליכים המשיקים או משולבים בפעילות.	

חתימה וחתימת המציע

- יח. "יישום מחשב" - תוכנה ו/או מודול תוכנה ייעודיים לניהול מידע ו/או תהליכי עבודה בתחום או נושא באמצעות מחשב.
- יט. "ישומון" - תוכנה ו/או מודול תוכנה ייעודיים לניהול מידע ו/או תהליכי עבודה בתחום או נושא באמצעות טלפון חכם ומחשב לוח באמצעות מערכות ההפעלה היעודיות להם.
- כ. "פרויקט" - מקבץ הפעולות הננקטות לאיתור צורך, אפיון מענה לו ומימושו.
- כא. "תפעול" - ביצוע של כל הפעולות הנדרשות להבטיח כי המערכות המשמשות את העירייה פועלות מבחינה טכנית, טכנולוגית ותפקודית באופן תקין, מלא, בזמינות ועדכניות רצפות, בהתאמה מלאה בכל עת לצרכי העירייה וכן העמדה לרשות המשתמשים את כל השרותים הנדרשים לתפעול המערכות וכן את כל המידע, הידע, האמצעים, המשאבים והשרותים הנדרשים לשם כך לרבות תיקון ליקויים, התאמות, אחזקה, תמיכה, שדרוג, מוקד שרות וכל אלו תוך עמידה ברמת השרות (SLA) הנדרשת לעירייה.
- כב. "ממשק" - רכיב תוכנה המקשר בין מרכיבי אותה התוכנה או בין מרכיב של תוכנה אחת לבין מרכיב של תוכנה אחרת וזאת לפי העניין באופן חד / דו כיווני, באמצעותו שולחת מערכת ראשונה פקודה לביצוע על ידי מערכת שניה ו/או מבצעת איתור של מידע (נתון ו/או רשומה ו/או קובץ) המנוהל בבסיס הנתונים של מערכת שניה, ולפי העניין מציגה אותו / מעדכנת את המידע בבסיס נתוני מערכת הראשונה בין באופן של "צפייה" בבסיס הנתונים של המערכת השניה או ייזום שאילתה אצלה והצגה / עדכון של הנתון התוצאתי בבסיס הנתונים שלה, ו/או שולחת פקודה לביצוע פעולה וזאת, בין אם עקב דרישת משתמש ובין אם עקב פעולה יזומה של המערכת, כמפורט במכרז זה.
- כג. "ממשק חד כיווני" - ממשק המשמש להעביר פקודות ו/או נתונים ו/או קבצים רק ממרכיב של מערכת למרכיב אחר של אותה מערכת או ממרכיב של מערכת אחת למרכיב של מערכת (בין אם באמצעות צפייה ובין עקב פקודה למשיכה).
- כד. "ממשק דו כיווני" - ממשק המשמש להעביר פקודות ו/או נתונים ו/או קבצים בין מרכיב למשנהו וזאת בין מרכיבים של אותה מערכת או בין מרכיבים של מערכות שונות (בין אם באמצעות צפייה ובין עקב פקודה למשיכה).

#### 0.4 מנהלה

כמפורט במסמכי המכרז.

#### 0.5 המפרט

מפרט זה מכיל:

חתימה וחותמת המציע

א. חלק (פרק) מנהלה זה המסומן פרק 0  
ב. חלק מקצועי (אפיון הפתרון הנדרש), המסומן פרקים 1-4 כולל נספחים.

לפני העיון בחלק המקצועי, יש לקרוא היטב פרק מנהלה זה אשר מפרט מספר תנאים כלליים ומגדיר במדויק כיצד יש לענות למפרט.

#### 0.6 התחייבויות ואישורים שעל המציע להמציא בגין הגשת הצעה

כמפורט במסמכי המכרז.

#### 0.7 התחייבויות ואישורים שידרשו מהמציע בגין זכייה בפרויקט

כמפורט במסמכי המכרז.

#### 0.8 בעלות על המפרט ועל הצעה (M)

מפרט זה הוא קניינו הרוחני של המזמין אשר מועבר למציע לצורך הגשת הצעה בלבד.

אין לעשות בו שימוש שאינו לצורך הכנת הצעה.

הצעת המציע והמידע שבה הם קניינו הרוחני של המזמין. למזמין תהא האפשרות להשתמש בהצעה ובמידע שבה לכל צורך שימצא לנכון לצורך המכרז.

המזמין מתחייב לא לעשות שימוש בהצעת בחומר ו/או במידע שיימסר לו על ידי המציע, אלא לצורכי מכרז זה.

#### 0.9 שלמות הצעה ואחריות כוללת (הצעה משותפת וקבלני משנה) (M)

המציע רשאי להגיש הצעה משותפת עם ספקים אחרים, קבלני משנה, סוכנים וכו'.  
בתנאים הבאים:

א. בכל רכיב ורכיב יהיה ברור מי המציע/המשווק/הבעלים של אותו רכיב ואם יש יותר מאחד, מה חלקו של כל אחד.

ב. ב"פרטים אודות המציע" במפרט (סעיף 4.1) יש לפרט ולתאר את כל השותפים להצעה, קבלני המשנה, סוכנים וכו' המעורבים בהתחייבויותיו למילוי תנאי מכרז זה, לפי התכונות הנדרשות שם.

למען הסר ספק, ברור ומוסכם על המציע כי הצעה המוגשת היא שלמה ומוצעת כיחידה אחת.

מגיש הצעה הוא שייחשב לזוכה ככל שכך יהיה הוא אשר יהיה אחראי לכל הפעילויות והתוצרים של קבלני / ספקי המשנה שלו או כל מי שפועל מטעמו בהתאם לתנאי מכרז זה.

למרות האמור לעיל ומבלי לגרוע מאחריותו הכוללת של הזוכה מובהר בזאת כי לצורך קבלת שירות במרכיבי המענה על המכרז, המסופקים ע"י, קבלני משנה רשאי המזמין לפנות ישירות אליהם או אל הזוכה וזאת לפי שיקול דעתו בלבד.

#### 0.10 מבנה המפרט

כאמור לעיל בסעיף 0.5, המפרט מכיל שני חלקים:

א. חלק זה הנקרא גם פרק המנהלה.

ב. חלק טכני/מקצועי (אפיון הפתרון הנדרש).

חתימה וחותמת המציע

פרק המנהלה מסומן 0 והחלק המקצועי מסומן 1-5, על מנת ליצור רצף ואחידות.

**פרקי המפרט כולו מסומנים באופן הבא:**

0.1 ... 0.21	פרק 0: מנהלה.
1.1 ... 1.7	פרק 1: כללי.
2.1 ... 2.23	פרק 2: יישום.
3.1 ... 3.33	פרק 3: טכנולוגיה.
4.1 ... 4.9	פרק 4: מימוש.
5.1 ... 5.5	פרק 5: תמורה.

**הערה: חוסר ברצף הסעיפים במפרט נובע מדילוג על סעיפים לא ישימים למכרז זה, בין אם צוין כך במפורש ובין אם לא!**

**0.11 מבנה ההצעה הנדרש: כללי (M)**

מבנה ההצעה יהיה תואם אחד לאחד (1: 1) למבנה המפרט. לדוגמא:  
סעיף 2.1 בהצעה יכיל תשובה לרכיב 2.1 במפרט, סעיף 2.2 תשובה לרכיב 2.2 וכו'.

רכיב במפרט, לגביו אין תשובה ידולג, או ייכתב לידו "אין תשובה". הסעיף הבא אחריו ישמור על מספרו המקורי במפרט.

המזמין יהיה רשאי לדחות על הסף הצעה שלא תוגש במבנה זה.

**0.12 סיווג רכיבי המפרט: השיטה**

**רכיבי המפרט מסווגים לפי הסימון הבא:**

- I** - רכיב במפרט המובא לידיעה בלבד ואין צורך בתשובה. היעדר תשובה יובן כ"קראתי והבנתי". אם בכ"ז יש הערות יש לציין.
- G** - רכיב הדורש תשובה כללית.
- S** - רכיב הדורש תשובה מפורטת ומדויקת.
- M** - רכיבי חובה (Go/No Go).

בכל מקרה על מציע לציין במענה לכל סעיף, ללא קשר עם סיווגו, "קראתי, הבנתי ומקובל עלי". למען הסר ספק מובהר בזאת כי חתימת המציע בתחתית כל עמוד כנדרש במכרז זה מהווה את הצהרת והתחייבות המציע לכל האמור באותו הדף.  
בכל מקרה שסעיף בסיווג "S" מכיל מאפיינים ו/או פעולות ו/או התחייבות מסוג כל שהוא והמציע מציע אותם כפי שנדרש בסעיף ואין לו מה להוסיף עליהם, כדאי לחסוך זמן ומשאבים של שני הצדדים תשובת המציע תהיה מסוג "קראתי, הבנתי ומקובל עלי" בדומה לסיווג I, או תשובה עניינית ומלאה בדומה לסיווג S, אלא אם כן נדרש מציע במפורש לפרט פרטים אודות המוצע על ידו.

**סיווג של פרק / סעיף חל על כל סעיפי המשנה שלו אלא אם כן צוין במפורש אחרת**

**0.13 מבנה ההצעה הנדרש: פירוט**

בנוסף על הדרישה היסודית של התאמה אחד לאחד, כמפורט ברכיב 0.11 לעיל, יש להקפיד בהצעת המציע על הכללים הבאים:

- א. תוכן ומבנה התשובה המדויק בכל סעיף (וסעיף משנה) יתאים לסיווג הסעיף: I, G, או S.

חתימה וחותרמת המציע

ברכיבים המסומנים G, יש להדגיש אם קיים או לא-קיים ולציין תכונות חשובות בלבד, בקצרה ובמלל חופשי (עד 1/2 עמוד לרכיב).

בסעיפים המסומנים S, ככל שהדבר נדרש במפורש יש לתת תשובה מפורטת, כולל תעתיקים מהצעות אחרות או מתיעוד קיים, ובלבד שתהיה תשובה ברורה לדרישה המתאימה. במקרה של תשובה ארוכה מומלץ להפנות לנספח בסוף ההצעה.

הנספח יסומן במספר הסעיף המפנה. לדוגמא: נספח 2.19, בהצעה יפרט את המענה לסעיף זה בהצעה.

ב. יש להבחין בין סעיף "סגור" הדורש תשובה של "כן/לא" או מילוי טבלה מוגדרת, לבין סעיף "פתוח" המאפשר תשובה במבנה חופשי.

בסעיף פתוח רשאי המציע גם להוסיף הערות והצעות משלו ע"י הוספת סעיף "אחר".

סעיף "אחר" יסומן X.97 אם בסוף סעיף ראשי או X.Y.97 אם בסוף סעיף משני.

#### 0.14 תהליך בחירת ספק זוכה.

כמפורט במסמכי המכרז.

#### 0.15 מספר הצעות (M).

מציע יגיש הצעה אחת בלבד.

#### 0.16 תמורה (M).

כמפורט במסמכי המכרז.

#### 0.17 פעולות אחרות - כללי (M).

הזוכה בהספקת תוכנות / מערכות / יישומים יספק אותם כולל התקנה, מדריך למשתמש בעברית וכן הדרכת כל המשתמשים בהם עד לשליטתם המלאה בכל מרכיביהם.

האמור לעיל יחול הן על ההתקנה הראשונית של תוכנות / מערכות / יישומים / ממשקים והן על כל שדרוג או שינוי בהם.

על הזוכה יהיה לבצע, על חשבונו, את כל הפעולות הנדרשות לתיקון כל ליקוי שיתגלה בנתונים שיסב ו/או יאסוף ו/או יקלוט הוא וזאת במהלך ביקורת איכות / קבלה או במהלך ההתקשרות על פי מכרז זה.

על הזוכה יהיה לבצע, על חשבונו, את כל הפעולות הנדרשות לתיקון כל ליקוי שיתגלה בתוכנות / במערכות / ביישומים / ביישומונים / בממשקים שיספק הוא וזאת במהלך ביקורת הקבלה או במהלך ההתקשרות על פי מכרז זה.

על הזוכה יהיה לבצע, על חשבונו את כל הפעולות הנדרשות לתיקון כל ליקוי מהותי שיתגלה בתוכנה או ביישומי המחשב שסיפק, גם לאחר מבחני הקבלה.

#### 0.18 קשר למערכות מידע ו/או סביבות ממוחשבות אחרות

להלן עיקרי הקשר הנדרש, לפי העניין, למערכות אחרות:

חתימה וחתימת המציע

**0.18.1 כל מערכת מוצעת.**

**קשר מיידי**

- (1) Active Directory
- (2) מנגנון גישה SSO (Single Sign On)
- (3) כלי BI

**0.18.2 מערכת ספרייה.**

**קשר מיידי**

- (1) סביבת Office (Word, Excel, Outlook)<sup>1</sup>.
- (2) דואר אלקטרוני (פנימי וחיצוני).
- (3) רשת האינטרנט ו/או אתרי העירייה.
- (4) רשת האינטרנט ו/או אתרים סטטוטוריים.
- (5) מערכת ניהול המוקד של העירייה - CRM.

**קשר עתידי מתוכנן**

- (1) מערכת הגביה.
- (2) כל מערכת שיווצר צורך לקשר בינה לבין מערכת זו במהלך ההתקשרות.

<sup>1</sup> בכל מקום שידרש קשר / ממשק לסוגי לחבילת Office, הוא יחול על כל גרסאות חבילה זו שתשמנה את העירייה בכל עת. חתימה וחותמת המציע

## 1. כללי

### 1.0.1 כללי

העירייה והספרייה העירונית ושלוחתיה אחראית לספק שירותים של השאלות ספרים/כותרים/מדיות שונות באופן פיזי ודיגיטלי. על צרכני השרות של העירייה נמנים, תושבי העיר, וכל מי שמנוי לספרייה.

### 1.0.2 תמיכת בניהול המידע ותהליכי העבודה (M)

הפעילויות והתהליכים המפורטים בסעיף 1.0.2 לעיל, מהווים בסיס לתפקוד אגף תרבות והעירייה ולהספקת שרותיהם.

- העירייה מעוניינת בפתרונות לנושאים שונים ובין היתר תכיל:
- ◆ ניהול קטלוגים לסוגי אוספים רבים, ובפורמטים שונים ומגוונים.
  - ◆ ניהול קוראים.
  - ◆ ניהול השאלות והזמנות.
  - ◆ ניהול גבייה.
  - ◆ המערכת כולל בין היתר תמיכה בריבוי שפות.
  - ◆ המערכת תאפשר אחזור מידע באמצעים מתקדמים.
  - ◆ תמיכה בקישורים חכמים ומולטימדיה.
  - ◆ שילוב מנועי חיפוש מתקדמים.
  - ◆ מודול אינטרנטי המאפשר צפייה וחיפוש בקטלוג לקהל הרחב, כניסה למידע אישי, בדיקת זמינות ספרים והזמנתם מהבית.
  - ◆ יישומון (אפלקציה) שיאפשר לבצע פעולות ראשיות בהתאם להגדרות שיבוצעו
  - ◆ דיוור אלקטרוני באמצעים שונים.
  - ◆ הפקת דו"חות מותאמים אישית מתוך המערכת

משכך, על מערכות המידע המוצעות במכרז זה להעמיד לרשות המשתמשים בהן את כל הכלים לניהול ולניהול המידע הנדרש לביצועם וזאת באופן היעיל ביותר.

### 1.1 גורמי הקשר.

#### 1.1.1 בשלב המכרז

במסגרת שאלות הבהרה בכתב- תחייבנה רק תשובות בכתב שהועברו למשתתפים על ידי הלשכה המשפטית.

#### 1.1.2 במהלך תקופת ההתקשרות.

במהלך תקופת ההתקשרות יהיו גורמי הקשר בין העירייה לזוכה:

- (1) נציגי תרבות.
- (2) נציגי אגף מחשוב ומערכות מידע.

### 1.2 מטרות ויעדים

חתימה וחתימת המציע

### 1.2.1 חזון העירייה

- עיקרי חזון עיריית רעננה, בתחום אספקת שירותים לשירותים שונים :
- כל המידע וכל תהליכי העבודה בעירייה ינוהלו באמצעות מערכות המידע.
  - מערכות המידע שתעמודנה לרשות העירייה תהווה מנוף לשיפור השרות לצרכני שרותיה ותאפשרנה, ככל הניתן, ללקוחות וצרכני שרותי העירייה נגישות לשרותיה ו/או למידע המנוהל במערכותיה באמצעות האינטרנט (מבלי שידרשו להגיע למשרדה) ובהתאם למחויבות העירייה על פי תקן הבטחת האיכות ISO 9001 בגרסתו כפי שתהיה תקפה מעת לעת.
  - כל תחום פעילות בעירייה ינוהל, ככל הניתן, באמצעות מערכת אחת כך שממלא תפקיד בעירייה או צרכן שרות ידרש לעשות שימוש רק בה.
  - המערכות שתשמשנה את העירייה תתאפיינה בפשטות ובאינטואיטיביות הפעלה הן לשימוש בהן על ידי צרכני השרותים והן על ידי צוות העירייה.
  - מערכות המידע שתעמודנה לרשות העירייה תהיינה כאלה שתאפשרנה ככל הניתן עדכון המידע שבהן ללא תלות בספק חיצוני.

#### במסגרת חזונה נערכת העירייה:

- לקשר את המערכות לאתר / לרשת אינטרנט שיאפשר גישה מרחוק למידע שיוחלט לפתוח לכלל הציבור ו/או לבעלי הרשאות, בתמורה או שלא בתמורה, וכן להעברת מידע ממוען אל העירייה וממנה.
- להעביר את מערכות המידע המשמשות אותה, ככל הניתן לטכנולוגיית ענן (דוגמת Microsoft AZURE).
- לעשות שימוש במנגנון גישה אחיד לכלל המערכות (SSO (Single Sign On

#### **הכל כאמור לעיל ובהמשך למפרט זה ושאר מסמכי המכרז.**

### 1.2.2 מטרות ויעדים

- 1) להעמיד לרשות צרכני שרותי העירייה כלים ממוחשבים שיאפשרו להם לצרוך את שרותיה, בכל זמן ומכל מקום בכל תחומי פעילותה בהתאם למדיניותה, לנהליה, לחוקים ולתקנות החלים עליה וכמפורט במכרז זה
- 2) המערכת תהווה מנוף להנגשת השאלות ספרים במדיות השונות לצרכני שרותיהם.
- 3) המערכת תהווה מנוף לשיפור מתמיד של השרות, בין השאר :  
על ידי דחיפת מידע לצרכני השרות בזמן אמת ובאופן שיהיו מעודכנים בכל עת במהלך הטיפול בהם וזאת במגוון אמצעי קשר לרבות דוא"ל, מסרון או תווך מקובל אחר ככל שיתפתח (כגון WhatsApp).
- 4) המערכות תתאפיינה בפשטות ובאינטואיטיביות הפעלה הן לשימוש בהן על ידי צרכני השרותים והן על ידי צוות העירייה.
- 5) הקמת מערכת לאחזור מידע של מגוון ספרים, ספרים אלקטרוניים, כתבי עת, דיסקים, סרטים ועוד.
- 6) לאפשר למשתמש לקבל מידע ביבליוגרפי על הפריט.
- 7) לאפשר למשתמש לקבל ייצוג מולטימדיה של הפריט במינימום תלות בזמן ובמקום.
- 8) לאפשר בעזרת ממשק אינטרנט לאחזר מידע מהמאגרים השונים.
- 9) לפתח ממשק אינטרנט, לאחזור מידע מהקטלוג וניהול המערכת.
- 10) לאפשר ניהול השאלות של פריטים במערכת.
- 11) לאפשר ניהול רכש של פריטים במערכת.

- 12) לאפשר קבלת דוחות בחתכים שונים בצורה יעילה ונוחה כולל דשבורדים (לוחות מחוונים) וכו'.
- 13) קישור לכלי BI לניתוח מידע קיים.
- 14) לאפשר ניהול קוראים במערכת.
- 15) להעשיר את המאגר על סמך משוב המשתמשים.
- 16) להתקשר למאגרים נוספים (link) באתרים שונים לשם עיון, העשרה והפריה הדדית וכן לקלוט קטלוגים מגופים שונים.
- 17) לאפשר למערכת להשתלב בסביבה הטכנולוגית של העירייה.
- 18) לאפשר הוצאת חיובים, קבלת תקבולים וניהול קופה כחלק אינטגרלי במערכת.

### 1.2.3 עמידת המערכת המוצעת בחזון וביעדים (M)

לאור האמור לעיל, על המערכות המוצעות לניהול המידע לסוגיו ותהליכי העבודה בתחומים נשוא מכרז זה להיות מותאמות לצרכי העירייה באופן שיובטחו הן מימוש חזון העירייה והן העמידה ביעדים.

### 1.3 בעיות במצב הקיים.

המצב הקיים מתאפיין, בין השאר, בבעיות העיקריות הבאות:

- 1) מערכת מתקדמת לניהול פעילות הספרייה ותהליכי העבודה הכוללים ניהול מלאי ומתן שירות לקהל.
- 2) צורך במחולל דו"חות להפקת נתונים שוטפים מותאמים אישית ודו"חות מנהלים על פעילות הספרייה.
- 3) שיפור השירות לתושבים ע"י אחזור מידע מהיר בהתאם למילות מפתח ונושאים שונים.
- 4) תיעוד תהליכי העבודה בספרייה ואפשרות לשליפת נתונים.
- 5) ניהול תשלומים ברמת קורא והפקת דו"חות תשלומים והפקדות לפי הנחיות הגזברות.

2. יישום (I)

2.0. יישום - כללי

2.0.1. זכויות שימוש, יישום תפעול ותחזוקה של מערכת הספרייה ושלוחותיה מותאמות לנדרש לעירייה בתחומי הפעילות כמפורט במכרז זה.

2.0.1.1. פיתוח, התאמה, זכויות שימוש, יישום תפעול ותחזוקה של ממשקים.

2.0.1.2. הסבה של כל הנתונים המשמשים את העירייה כיום במערכת המידע העומדת לרשותה, טיוב והתאמה.

2.0.1.3. מובהר, כי כל הדרישות הטכניות המפורטות במפרט זה הן דרישות טכניות קיימות שעל נותן השירותים לספק לעירייה בתום 30 ימים ממועד קבלת צו התחלת עבודה, למעט הדרישה לניהול גביה באופן עצמאי, והסעיפים שיסומנו בסעיף 2.4.12.2, שייחשבו כדרישות טכניות חדשות ויידרשו לפיתוח תוך 60 י"ע ו/או בהתאם למה שיאושר ע"י מנהל הפרויקט.

2.0.2. יישום המערכת (M)

2.0.3.1. כללי

מערכות המידע ויישומי המחשב הנדרשים יעמידו לרשות העירייה את כל הכלים הנדרשים לה בסדר הפעולות הבא:



**2.0.3.1. לוח זמנים**

נקודת התחלה	משך (י"ע)	הפעולה	אבן דרך
הזמנה / התחלת עבודה	30	אפיון מבנה קליטת ההסבה	1
	10	השלמת הדרכה לצורכי בדיקות ההסבה והבנת המערכת	2
	4	ביצוע הסבה סבב 1	3
	10	בדיקות קבלה להסבה	4
	1	עצירת קטלוג	5
	4	ביצוע הסבת אמת	6
הזמנה/התחלת עבודה	30	אפיון התאמות נדרשות	7
	20	פיתוח התאמות נדרשות	8
	4	השלמת הדרכות לצורכי עבודה שוטפת	9
	3	התקנת התאמות בסביבת טסט	10
	1	אישור ההתאמות	11
	3	התקנה בסביבת האמת	12
	4	השלמת הדרכה על ההתאמות	13
	60	התחלת עבודת שוטפת על המערכת	14

2.0.3. תוכנית פעולה להקמת המערכות (M)

המציע יצרף להצעתו תוכנית פעולה מפורטת להקמת וישום של המערכות כולל:

- שלבים
- פעולות בכל שלב
- תפוקות כל שלב
- גורם אחראי מטעמו לביצוע כל שלב
- לוח זמנים לביצוע כל שלב

**התוכנית תערך בהתאמה ללוחות הזמנים בסעיף לעיל.**

2.0.4. לממשקי אדם-מחשב חשיבות רבה במערכת, שכן, היא מיועדת להפעלה על ידי משתמשים מרקעים שונים.

לאור האמור לעיל, תוקנה חשיבות רבה ל"פשטות תפעול" המערכת.

2.0.5. לנגישות למידע המנוהל במערכות שונות חשיבות רבה שכן הוא מיועד לשמש מגוון רחב של צרכים של העירייה.

לאור האמור לעיל, תוקנה חשיבות רבה לאפשרויות ולזמינות הממשקים בין המערכות המוצעות לבין מערכות חיצוניות המשמשות את העירייה.

**הבהרה:**

למען הסר ספק מובהר בזאת כי בכל מקום במסמכי מכרז זה בו נדרש מציע להגיש תוכנית עבודה או תוכנית פעולה או להציג אופן תכנון ביצוע של כל פעילות הנדרשת ממנו להספקת הנדרש במכרז זה, אין בעצם הדרישה כדי לחייב את העירייה לקבל את התוכנית / התכנון ככתבו וכלשונו ושמורה לה הזכות, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לדרוש מהזוכה לתכנן מחדש את אופן ביצוע הפעולות בהתאם להנחיותיה ובכל מקרה לבצען אך ורק על פי תוכנית או תכנון שאושר על ידה מראש ובכתב.

2.1. אופי ומצב כללי של היישום

2.1.1. אופי מערכת המידע (M)

- 1) המערכת המוצעת, על כל מרכיביה, תהיה מערכת קיימת, לניהול המידע לסוגיו בארגונים הדומים במהות פעילותם לפעילות העירייה, על פי מכרז זה.
- 2) המערכת המוצעת תהיה מערכות קיימת שניתן להתאימה, בקלות יחסית ובלו"ז סביר, הן לצרכים הפונקציונאליים והן לאופן התפעול הנדרש לעירייה, על פי מכרז זה, במהלך כל תקופת ההתקשרות לפי מכרז זה.
- 3) שרותי זכות השימוש בכל מערכת, ישום וישומון, בין אם בהתקנה בשרתים בתחום העירייה ובין אם בשרתי הספק או מי מטעמו יכללו במהלך כל ההתקשרות על פי מכרז זה:
  - זכות שימוש ללא הגבלת משתמשים.
  - אחסנה של קבצי מידע ונתונים בכל נפח שידרש.

2.1.2. אילוצים כלליים (M)

על המציע לתאר את אופן מענה למערכת המוצעת ו/או השינויים המוצעים בה על האילוצים.

להלן אילוצים ומגבלות יישומיים כלליים שעל מערכת מוצעת לעמוד בהם:

- 1) המערכת תשתלב בעבודה עם מערכות אחרות הפועלות בטכנולוגיית ענן דוגמת Amazon AWS / Microsoft AZURE.
- 2) המערכת תשתלב בסביבה מבוססת מנגנון גישה SSO (Single Sign On)
- 3) המערכת תעבוד מול ה - Active Directory באמצעותו מנוהלת רשת העירייה.
- 4) גישת למערכת תעשה באופן מאובטח בשיטת 2FA.
- 5) מחיקה או שינוי של נתון או קובץ שנשמר או קושר פעם אחת (והמשתמש יצא ממנו) תתועד בכל מערכת בקובץ Log בר אחזור.
- 6) המערכת תאפשר ניהול כל המידע הנדרש לשימוש כלל המשתמשים ככל הניתן, באמצעות בסיס נתונים מרכזי.
- 7) מבסיס הנתונים המרכזי "יימשוך" ו/או ישתמש כל משתמש בנתונים הרלבנטיים לצרכיו.
- 8) המערכות ו/או הממשקים ביניהן יבטיחו כי נתון שהוזן באחת מהן ונדרש לאחרות יוזן פעם אחת בלבד. (לא תדרשנה הזנה חוזרת או העתקה של נתון שהוזן במערכת אחת למערכת אחרת כדי להשלים את המידע המנוהל בה).
- 9) כל מערכת ו/או ישום מחשב שיוצע יכלול או יאפשר יצירת ממשק בינו לבין המערכות בהן מנוהל מידע הנדרש לעירייה, כמפורט במכרז זה וכפי שידרש על ידי העירייה מעת לעת במהלך ההתקשרות.
- 10) המערכת תאפשר הפקת טפסים, דוחות ותכתובת באמצעות כל גרסאות מעבד התמלילים והגליון האלקטרוני בהן עושה ו/או תעשה העירייה שימוש במהלך ההתקשרות על פי מכרז זה החל מ- Word 2016 ומעלה ו - Excel 2016 ומעלה המותקנים ו/או יותקנו בעמדת המשתמש וכן בפורמטים גנריים דוגמת PDF.

חתימה וחותמת המציע

- 11) המערכת תפעל בסביבות משתמש החל מגרסת Windows 10 ומעלה ותותאמה בכל עת לעבודה בסביבות המשתמש לגרסאותיהן שתשמנה את העירייה בכל עת במהלך ההתקשרות על פי מכרז זה.
- 12) המערכת תתמוך בכל גרסאות מערכות ההפעלה של התחנות והשרתים וגרסאות חבילת ה- Office העדכניות ביותר (כיום 2016) / Office 365, ככל שתצאנה, למשך כך תקופת ההתקשרות.
- 13) אתר האינטרנט יכלול מידע לסוגיו השונים ויאפשר לתושב לראות היסטוריות השאלות, השאלות, הזמנות, ספרים שמורים פרטים להשאלה בכל המדיות המדוברות על פי אפיון מפורט.
- 14) המערכת תכלול אופציה לתשלום ממנה באמצעות כרטיס אשראי, עבור שרותים החייבים בתשלום וזאת באופן מאובטח העומד בדרישות כל תקן החל על תשלומים / סליקה מקוונים. למען הסר ספק מובהר בזאת שאין בדרישה זו כדי לחייב את העירייה להזמין את שרותי התשלום מספק המערכת.
- 15) אתר האינטרנט יכלול אופציה לממשק לשרות תשלומים אינטרנטי באמצעות אתר תשלומים של צד ג' לפי החלטת העירייה, כגון אתר התשלומים של החברה לאוטומציה.
- 16) המערכת תאפשר בקרת גביה של תשלומים חד פעמיים ומתועדים בממשק דו כיווני מלא למערכת הגביה (אוטומציה), **בכל הקשור לחיוב, לגביה, ולביטול עסקאות.**
- 17) המערכת תאפשר גישה מרחוק לפי הרשאות לממלאי תפקידים שמושבים הקבוע אינו בעירייה.
- 18) המערכת תפעל מול ציוד קיים בעירייה כגון אקדחי ברקוד סורקים וכו'.
- 19) המערכת והציוד הנלווה יותאם לתקן EMV.

### 2.1.3. אופי ההסבה (M)

#### 2.1.3.1. כללי.

- שרותי ההסבה יכללו את כל הפעולות הנדרשות לביצוע הסבה מלאה של כל המידע והנתונים המאוחסנים בכל מערכת קיימת והעברתם למערכת מוצעת, כך שמערכת מוצעת תעמיד לרשות המשתמשים בה:
- 1) את כל הנתונים והמידע שעמדו לרשותם במערכת קיימת כשהם תקינים, שלמים, זמינים, נגישים, ברי עיבוד, תשאול, הפקה וכיו"ב.
  - 2) שימוש מלא בכל הנתונים והמידע שהוזנו במערכת קיימת והוסבו לשימוש בה באופן העונה על צרכיהם כנדרש במכרז זה.

#### 2.1.3.2. דגשים

- 1) ההסבה תכלול את כל סוגי המידע והנתונים המנוהלים במערכות הקיימות, לרבות תמונות בפורמטים שונים, כולל קבצים בפורמט וו-PDF, סרטונים כפי שיוגדר במסגרת האפיון.
- 2) עומק ההסבה יכלול את כל ההיסטוריה של המידע והנתונים המנוהלים במערכת קיימת.
- 3) ההסבה תבוצע באופן שיבטיח, בין השאר:
  - 3.1) כל הישויות שנוהלו במערכת קיימת עברו לישויות המתאימות במערכת המוצעת.

חתימה וחתימת המציע

- 3.2) ההיררכיה בין הישויות במערכת הקיימת הועברה והותאמה למערכת המוצעת כנדרש.
- 3.3) נתוני כל הטבלאות שנוהלו במערכת קיימת עברו לטבלאות המתאימות במערכת המוצעת.
- 3.4) כל הנתונים לסוגיהם לרבות נתוני האב / הקבועים והנתונים המשתנים / השוטפים שנוהלו במערכת קיימת עברו למערכת המוצעת.
- 3.5) כל הנתונים שנוהלו במערכת קיימת עברו למערכת המוצעת שהם שלמים ותקינים.
- 3.6) הקשרים הנדרשים בין הנתונים במערכת קיימת עברו כנדרש למערכת המוצעת.
- 3.7) הקישורים בין קבצים, כגון קובץ גרפי של מסמך סרוק לבין רשומות / שדות במערכת קיימת, עברו בהתאמה למערכת המוצעת.
- 2.1.3.3. אימות קליטה ומסירה

במסגרת תהליך ההסבה של המידע והנתונים ממערכת קיימת וההזנה שלהם במערכת מוצעת יבצע הספק את כל הבדיקות הנדרשות כדי לאמת את שלמות ותקינות ההסבה וההעברה, בין השאר כאמור בסעיפים לעיל.

הספק יתקין מערכת מוצעת ויעמידה לרשות העירייה לבדיקות קבלה רק לאחר שוידא שהמערכת על הנתונים המוזנים בה עברו את כל הבדיקות שביצע ומצא כי הם שלמים תקינים ועונים על הנדרש לעיריה כמפורט במכרז זה.

2.1.3.4. תוכנית פעולה להסבת המידע המנוהל במערכות (M)

המציע יצרף להצעתו תוכנית פעולה להקמת המערכות כולל:

- שלבים
- פעולות בכל שלב
- תפוקות כל שלב
- גורם אחראי מטעמו לביצוע כל שלב
- לוח זמנים לביצוע כל שלב

2.1.4. אופי הממשקים (M)

2.1.4.1. כללי

שרותי הפיתוח, ההתאמה, זכויות השימוש, היישום התפעול והתחזוקה של הממשקים יעמידו לרשות העירייה את כל הממשקים הנדרשים לה, מכל הסוגים, הן בין כל מרכיבי המערכת מוצעת לבין עצמם והן בין כל מרכיב / מערכת מוצעת לבין כל מערכת אחרת באמצעותה מנוהלים מידע, נתונים ותהליכי עבודה ושרות הנדרשים לעירייה בתחומים נשוא מכרז זה וככל שידרשו לעירייה במהלך ההתקשרות לפיו.

ממשק בין כל מרכיבי המערכת מוצעת לבין עצמם וכן הממשקים בין מרכיבי המערכות המוצעות לסוגיהן יהיו מהסוג שיבטיח את המענה המתאים ביותר לצרכי העירייה, לפי שיקול דעתה.

פיתוח ממשק יעשה רק על פי אפיון שיוכן על ידי הספק.

חתימה וחותמת המציע

אפיון שיוכן על ידי הספק יוגש להתייחסות העירייה ויותאם להנחיותיה עד לאישורה גרסה לביצוע של האפיון.

פיתוח ממשק יעשה על ידי הספק רק לאחר אישור העירייה גרסה של האפיון התואמת את צרכיה ועל פיו.

תהליך אפיון ופיתוח ממשק יבוצע בלוחות הזמנים הנדרשים על ידי העירייה במכרז זה אלא אם כן נכתב על ידה או על ידי מי מטעמה במפורש אחרת.

הממשקים בין מרכיבי המערכת המוצעות לסוגיהן לבין מערכות אחרות יהיו מהסוג שיבטיח את המענה המתאים ביותר לצרכי העירייה, מצד המערכת המוצעת.

מובהר בזאת כי במהלך ההתקשרות על פי מכרז זה ידרש הספק לפתח ממשק בין מערכת מוצעת לבין מערכת אחרת וזאת לצרכי התאמת המערכת האחרת לצרכי העירייה והמציע, בעצם הגשת הצעתו מצהיר ומתחייב לפתח את הממשק שידרש בהתאם לאמור במסמכי מכרז זה בכלל ולאמור בפסקאות הבאות בפרט.

מובהר בזאת כי העירייה תשא בכל ההוצאות אותם ידרוש ספק המערכת האחרת אליה מבקשת העירייה כי מערכת המוצעת תתממשק ותפעל לקבלת שיתוף הפעולה הנדרש ממנו לצורך פיתוח הממשק.

עוד מובהר בזאת שאין באמור לעיל כדי לשחרר את הספק מאחריותו המלאה לבצע את כל הנדרש לפיתוח הממשק בין מערכת מוצעת למערכת אחרת לרבות מסירת המידע הנדרש לספק המערכת אליה מבקשת העירייה שמערכת מוצעת תתממשק לצורך פיתוח הממשק מצידו, תאום הפיתוח ומבחיני הקבלה וכל היוצא באלה.

#### 2.1.4.2. מאפייני הממשקים

הממשקים בין המערכות יכללו, בין השאר, את הממשקים בעלי המאפיינים הבאים:

- 1) ממשק פקודה
- 2) ממשק מידע
- 3) ממשק חד כיווני
- 4) ממשק דו כיווני
- 5) ממשק הצגה
- 6) ממשק עדכון
- 7) ממשק ייבוא / משיכה
- 8) ממשק ייצוא / דחיפה
- 9) ממשק סנכרון

10) כל ממשק אחר שידרש לעירייה במהלך תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה.

למען הסקר ספק מובהר בזאת כי על כל ממשק שיפותח עבור העירייה להיות בעל אחד או יותר מהמאפיינים כך שיובטח המענה המתאים ביותר לצרכיה.

#### 2.1.4.3. ממשק פקודה

ממשק זה יאפשר למערכת / רכיב במערכת אחת לשלוח פקודה למערכת אחרת / רכיב של מערכת אחרת כדי שהיא תבוצע על ידם וזאת באופן ידני יזום בעת ביצוע פעולה על ידי משתמש ו/או באופן אוטומטי על ידי המערכת בעת איתור קיום תנאים על פי חוקיות שתקבע מראש.

חתימה וחותמת המציע

2.1.4.4. ממשק מידע

ממשק זה יאפשר למערכת / רכיב של מערכת אחת להציג ו/או לעדכן את בסיס הנתונים שלהם ו/או לשלב בתוצאות שאילתה או דוח שיחוללו באמצעותם נתוני מקור ו/או רשומות ו/או קובצים המאוחסנים או מנוהלים דרך שגרה באמצעות המערכת האחרת ו/או נתונים תוצאתיים של שאילתות שבוצעו במערכת האחרת עקב קבלת פקודות לכך מהמערכת הראשונה.

ממשק חד כיווני

ממשק כהגדרתו בהגדרות המפרט (סעיף 0.3 לעיל)

2.1.4.5. ממשק דו כיווני

ממשק כהגדרתו בהגדרות המפרט (סעיף 0.3 לעיל)

2.1.4.6. ממשק הצגה

ממשק, חד או דו כיווני, המאפשר באמצעות מערכת ראשונה הצגה בלבד של נתוני מקור ו/או רשומות ו/או קבצים המאוחסנים או מנוהלים דרך שגרה באמצעות המערכת השניה ו/או נתונים תוצאתיים של שאילתות שבוצעו במערכת השניה ו/או שילובם בתוצאות שאילתה או דוח המחוללים באמצעות המערכת הראשונה.

2.1.4.7. ממשק עדכון

ממשק, חד או דו כיווני, המאפשר עדכון בסיס הנתונים של מערכת ראשונה בנתוני מקור ו/או ברשומות ו/או בקבצים המאוחסנים או מנוהלים דרך שגרה באמצעות המערכת השניה ו/או בנתונים תוצאתיים של שאילתות שבוצעו במערכת השניה. ככל שתדרש שמירה על הסטוריה של נתונים יכלול הממשק מנגנון שטרם עדכון בסיס הנתונים של המערכת הראשונה היא מעבירה את הנתונים הקיימים בה למקום המיועד לשמירת הסטוריה שלהם לפי סוגם ו/או משנה את הסטטוס שלהם בהתאם. כל זאת בעת ביצוע פעולה על ידי משתמש ו/או באופן אוטומטי על ידי המערכת בעת איתור קיום תנאים על פי חוקיות שתקבע מראש.

2.1.4.8. ממשק ייבוא / משיכה

ממשק המאפשר למערכת למשוך קבצים מסוגים ומבנים מוגדרים מראש מאתר אחסנתם המוגדר מראש לרבות מבסיס נתונים של מערכת אחרת, ובלבד שהניתוב למקום האחסנה מוגדר מראש. כל זאת בעת ביצוע פעולה על ידי משתמש ו/או באופן אוטומטי על ידי המערכת בעת איתור קיום תנאים על פי חוקיות שתקבע מראש.

2.1.4.9. ממשק ייצוא / דחיפה

ממשק המאפשר למערכת לייצר קבצים מסוגים ומבנים מוגדרים מראש לשמור אותם באתר יעד מוגדר מראש לרבות בבסיס נתונים של מערכת אחרת. כל זאת בעת ביצוע פעולה על ידי משתמש ו/או באופן אוטומטי על ידי המערכת בעת איתור קיום תנאים על פי חוקיות שתקבע מראש.

2.1.4.10. ממשק סנכרון

חתימה וחתימת המציע

ממשק, חד או דו כיווני, המאפשר עדכון בסיס הנתונים של מערכת ראשונה בנתוני מקור ו/או ברשומות ו/או בקבצים המאוחסנים או מנוהלים דרך שגרה באמצעות המערכת השניה המוגדרים מראש בכל עת שנתון אחד או יותר בהם מתעדכן באחת המערכות. כל זאת בעת ביצוע פעולה על ידי משתמש ו/או באופן אוטומטי על ידי המערכת בעת איתור קיום תנאים על פי חוקיות שתקבע מראש.

#### 2.1.4.11. ממשק פתוח API

יכולת של המערכת להתממשקות (בממשק דו כיווני) אל בסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי, המכיל את כלל לקוחות הרשות, באמצעות ממשק פתוח - API הכולל תיעוד למימוש הממשק.  
וכן, המערכת המוצעת מכילה ממשק דו כיווני אל בסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי, המכיל את כלל לקוחות הרשות, באמצעות ממשק פתוח - API הכולל תיעוד למימוש הממשק.

מעבר לאמור לעיל על המציע למלא את הנתונים בנספח 2.1.4 שבהמשך.

### 2.2. משתמשים ומערכות משיקות - תיחום חיצוני (M)

2.2.1. משתמשי פנים במערכות ובמידע.

משתמשי הפנים במערכות ובתפוקות שרותי המידע יהיו:

משתמשים פוטנציאליים במערכת ו/או במידע המופק ממנה, המהווים חלק ממערך המידע בעירייה, הם ממלאי התפקידים העוסקים, בין השאר בתחומים הבאים:

- 1) עובדי הספרייה.
- 2) מוקד העירייה.
- 3) וכיו"ב.

2.2.2. משתמשי חוץ במערכות ובמידע

1) עם העלאת המידע המלא לאתר אינטרנט:  
3.1 תושבים

2.2.3. מערכות מידע משיקות

הממשקים הנדרשים לעירייה בין המערכות לסוגיהן בשלבי ההתקשרות השונים ובהתאם לזמינות הגישה למערכות חיצוניות כוללים בין השאר, את הממשקים הבאים:

מערכת	מערכת ממושקת	הערות
המערכת המוצעת	Microsoft AZURE ו/או Amazon AWS	ממשק למערכות העירייה האחרות.
	מנגנון SSO (Single Sign On)	
	CRM	API כשתצטייד בה העירייה
	שרת מסרונים	ממשק דו כיווני
	מערכת סליקה	ממשק דו כיווני
	מערכת הנח"ש	יאופיין כל הנראה חד כיווני.
כל מערכת מוצעת	שרת הדוא"ל של העירייה	Exchange / office 365

חתימה וחותמת המציע

מפרט לקבלת זכויות שימוש, לקבלת זכויות שימוש, יישום ותפעול מערכת לניהול ספריות  
עיריית רעננה

עמוד 22

פרק 2- ישום

מכרז מספר: 999/2021

מערכת	מערכת ממושקת	הערות
אתר אינטרנט	המערכת המוצעת	ממשק הן לאפלקציה העירונית והן למערכת המוצעת
"ביעף" - קטלוג	הוצאת הקטלוג למערכת זו	לצורך הפקת מדבקות וכו'
ישומון	אחרת	ככל שידרש במהלך ההתקשרות.

2.2.4. מערכות מידע משיקות חיצוניות לעירייה.

- 1) מערכות המידע המשיקות של גופי הסמך.
- 2) מערכות המידע של גופי רגולציה המשיקים לתהליכי העבודה המנוהלים בעירייה.

2.2.5. מרכיבים ופונקציות ראשיות - תיחום פנימי

2.2.5.1. תיאור כללי של מערכת המידע במלל

המערכת המוצעת, על כלל מרכיביה תטפל בארבעה מרכיבים / ממשקים עיקריים.

- 1) מרכיב ניהול הפריט כולל מידע על הפריט, השאלות הזמנות, קוראים ועוד.
- 2) ממשקים למערכות מידע האחרות, כנדרש במכרז.

2.2.5.2. מאפייני המערכת – כללי.

המערכת המוצעת, על כלל מרכיביה תתאפיין במאפיינים העיקריים הבאים:

- 1) המרכיבים והממשקים יהיו משולבים במערכת כיחידה מובנית אחת.
- 2) המשתמש יוכל לעבור מכל שדה במרכיב אחד לנתונים ו/או מידע משלימים הנמצאים במרכיב אחר או במערכת הממושקת אליו.
- 3) עדכון / הזנת נתון במרכיבי המערכת יידרש להתבצע פעם אחת בלבד.
- 4) ממשק המשתמש יהיה אחיד, ככל הניתן, בכל מרכיבי המערכת.
- 5) המערכת תאפשר ביצוע כל השאלות / הפקת כל הדוחות ו/או הטפסים הנדרשים לעירייה לביצוע כל הפעילויות המקצועיות בתחומי טיפול המערכת, כנדרש על פי מכרז זה.
- 6) המערכת תאפשר למשתמשי חוץ, לרבות הקהל הרחב לעיין במידע המנוהל במערכת, לאתר מידע המנוהל בה ולתשאלה, בהתאם להרשאות באמצעות רשת האינטרנט.

חתימה וחותמת המציע

2.3. תהליכים (M)

2.3.1. כללי.

המערכת יתאמו את התהליכים הנדרשים לביצוע על ידי המשתמשים בהן ו/או על ידי צרכני המידע המנוהל באמצעותן.

2.3.2. תהליכים המבוצעים בעירייה (עיקריים).

1. חיפוש פריט :  
תהליך זה יטפל ב: חיפוש פריט, תוצאות חיפוש, הצגת פריט, הצגת יצוג לפריט, הדפסת פריט, שמירת תוצאות חיפוש.
2. השאלת פריט :  
תהליך זה יטפל ב: קליטת פריט, קליטת שם שואל, הכנסת תאריך השאלה, עדכון סטטוס פריט.
3. החזרת פריט מהשאלה :  
תהליך זה יטפל ב: קליטת פריט, קליטת שם שואל, הכנסת תאריך החזרה, עדכון סטטוס פריט.
4. תזכורות :  
תהליך זה יטפל ב: בדיקה האם ישנם איחורים בהחזרות, הכנת תזכורת ללקוח, שמירת טבלת תזכורות ומועד האיזכור. בכל אזכור ללקוח מופיע גם התזכורות הקודמות. במידה וללקוח יש איחורים רבים שינוי סטטוס ל"לא ניתן לשאול ספרים".
5. קיטלוג פריט :  
תהליך זה יטפל ב: הכנסת פריט חדש/עדכון קטלוג פריט קיים, חיפוש פריט, קליטת מידע ממרכז הספר והספריות, הצמדת ייצוגים לפריט.
6. תהליך הזמנת פריט לקורא :  
תהליך זה יטפל ב: חיפוש פריט, תוצאות חיפוש, הצגת מידע על הפריט, סטטוס הפריט, קליטת בקשה להזמנה לפריט.
7. תהליך שמירת פריט לקורא :  
תהליך זה יטפל בשתי אפשרויות שונות :  
\* החזרת פריט מוזמן – שמירה ללקוח הבא בתור, זיכוי הקורא שהחזיר את הפריט, שליחת הודעה שהספר שמור.  
\*\* שמירת פריט חדש לקורא ראשון – שמירת הפריט לקורא ושליחת הודעה שהספר שמור עבורו.
8. רכש והזמנות פריט :  
תהליך זה יטפל ב: בקשה לרכש פריט, המלצה לרכש, קליטת פריט למלאי.
9. ניהול טבלאות :  
תהליך זה יטפל ב: ניהול טבלה, הוספת ערך לטבלה, מחיקת ערך מטבלה.
10. טיוב נתונים :  
תהליך זה יטפל ב: בחירת טבלה לטיוב, בחירת ערכים למיזוג, בחירת ערך שימוזג, מחיקת ערך.
11. תשלומים וגבייה :  
תהליך זה יטפל ב: הכנת חיוב, קבלת תשלום, עדכון כרטיס קורא, הנחות, דוח תשלומים, דוח הפקדות, דוח לפי רושם קבלה.
12. הפקת דוחות :

חתימה וחתימת המציע

תהליך זה יטפל ב: בחירת דוח, הכנסת פרמטרים לחיתוך הדוח, הפקת דוח.  
בניית דוחות חדשים בהתאם לדרישות כולל דשבורדים וכו'. אפשרות ייצוא  
דוחות לאקסל, אפשרות הפקת דוחות מותאמת אישית

## 2.4. מרכיבים ופונקציות ראשיות - תיחום פנימי (M)

### 2.4.1. תיאור כללי של המערכת הנדרשת.

S1 - ספריית מבוגרים

S2 - ספריית ילדים

S3 - ספריית עיון- אופסטרלנד

S4 - ספריית השחר

S5 - מחולל דוחות

S6 - הרשאות

S7 - ניהול שרותי מידע

S8 - ניהול קופה

### 2.4.2. ספריית מבוגרים

מאגר מידע שיכלול מגוון רחב של סוגי פריטים הכוללים רכיב קטלוגי ורכיב ייצוגי.  
הרכיב הקטלוגי יכלול אוסף שדות שיאוחסנו בבסיס הנתונים ועליהם יבוצע אחזור  
המידע.

המידע הייצוגי יכלול כל סוג שהוא של קבצים כגון: קבצי טקסט, וידאו, תמונה,  
קול, קישורים לפריטים נוספים, קישורים לאתרים נוספים וסוגי מדיה נוספים.  
המערכת תכיל מודול הזנת נתונים ומודל אחזור.

### 2.4.3. ספריית ילדים

מאגר מידע שיכלול מגוון רחב של סוגי פריטים הכוללים רכיב קטלוגי ורכיב ייצוגי.  
הרכיב הקטלוגי יכלול אוסף שדות שיאוחסנו בבסיס הנתונים ועליהם יבוצע אחזור  
המידע.

המידע הייצוגי יכלול כל סוג שהוא של קבצים כגון: קבצי טקסט, וידאו, תמונה,  
קול, קישורים לפריטים נוספים, קישורים לאתרים נוספים וסוגי מדיה נוספים.  
המערכת תכיל מודול הזנת נתונים ומודל אחזור.

### 2.4.4. ספריית עיון

מאגר מידע שיכלול מגוון רחב של סוגי פריטים הכוללים רכיב קטלוגי ורכיב ייצוגי.  
הרכיב הקטלוגי יכלול אוסף שדות שיאוחסנו בבסיס הנתונים ועליהם יבוצע אחזור  
המידע.

המידע הייצוגי יכלול כל סוג שהוא של קבצים כגון: קבצי טקסט, וידאו, תמונה,  
קול, קישורים לפריטים נוספים, קישורים לאתרים נוספים וסוגי מדיה נוספים.

חתימה וחותמת המציע

#### 2.4.5 ספריית השחר

מאגר מידע שיכלול מגוון רחב של סוגי פריטים הכוללים רכיב קטלוגי ורכיב ייצוגי. הרכיב הקטלוגי יכלול אוסף שדות שיאוחסנו בבסיס הנתונים ועליהם יבוצע אחזור המידע. המידע הייצוגי יכלול כל סוג שהוא של קבצים כגון: קבצי טקסט, וידאו, תמונה, קול, קישורים לפריטים נוספים, קישורים לאתרים נוספים וסוגי מדיה נוספים. המערכת תכיל מודול הזנת נתונים ומודל אחזור.

#### 2.4.6 מערכת דוחות

מערכת תכלול מחולל דוחות, שיסופק כחלק מחבילת האחסון של המערכת המחולל יאפשר להפיק דוחות בהתאם למבנה הנתונים הקיים ובהתאם לצרכים ולדרישות שיועלו. בניית דוחות קבועים ומשתנים יבוצע במסגרת האפיון המפורט והתאמות המערכת. בנוסף הגדרת דשבורים ודוחות מנהלים.

#### 2.4.7 מערכת השאלות והחזרות

מערכת המבצעת ביצוע השאלות של פריטים במספר אופנים. ניתן לבצע השאלה/החזרה למשתמש בודד, לסניף או לקבוצת משתמשים. כמו כן, מנגנונים להשאלה אישית ע"י המשתמש והחזרה מהירה עפ"י ברקוד ו/או מספר פריט. המערכת תתמוך בהזמנה של פריטים ובשמירה של פריטים עבור משתמשים. ניתן יהיה לשלוח למשתמשים תזכורות או הודעות מתאימות בדוא"ל.

#### 2.4.8 מערכת הרשאות

מנגנון המאפשר ניהול הרשאות מרמת המאגר ועד רמת הפריט הבודד. ניתן יהיה לקבוע איזה פעולות יוכל כל משתמש לבצע במערכת, איזה מאגרים יהיו חסומים לחלוטין עבורו, באיזה יוכל רק לחפש ולצפות במידע ובאיזה יוכל לקטלג ולעדכן חומרים. ניתן יהיה להגדיר רמות שונות של חיסיון פריטים, כאשר כל משתמש ניתן יהיה לקבוע מהי רמת הגישה שלו לפריטים במאגר.

#### 2.4.9 מערכת רכש והזמנות

מערכת זו תאפשר ניהול ספקים, ניהול הזמנות מספקים, ניהול משלוחים של פריטים למשתמשים ומשלוח הודעות דוא"ל (לספקים או למשתמשי המערכת). טיפול בבקשות רכש: פריט חדש, עותק נוסף וכו'. המערכת תסייע בתהליכי מלווים, הרכש יתבצע באמצעות מערכת העירייה הראשית (מערכת החברה לאוטומציה – כח"ל), ניתן יהיה לקלוט בבת אחת אוסף פריטים וכו' – הכל כפי שיהיה באפיון המפורט. המערכת תכלול הדפסת תעודות מתאימות (הצעת מחיר, וכו'). כמו כן, ההודעות שנשלחו והמשלוחים.

#### 2.4.10 מערכת ניהול גבייה

מערכת זו תאפשר ביצוע תשלומים באופן ישיר ללא צורך בתוכנת תיווך ואפשרות התממשקות בין מערכת הגבייה למערכת הגבייה העירונית ו/או למערכת הנח"ש. המערכת תאפשר להפיק חיובים (אובדן ספר, קנסות ועוד), קבלת תקבולים, הפקת קבלות. המערכת תכיל מחשבון ניתן לעדכון ע"י מנהל מערכת לחישוב הקנסות ביחס לתאריכים ופרופיל המשתמש. קבלת התשלומים תתבצע בכל האמצעים לתשלום (מזומן, אשראי, צ'קים, BIT וכדומה)

2.4.11.1. מאפייני המערכת – הבהרה

המאפיינים שלהלן הם ריכוז דרישות מהמערכות שתוצענה במכרז זה שעלו על ידי המשתמשים לאור הנסיון עם המערכות במצב הקיים ויש לראות בהם גם מענה נדרש מהמערכות ל"בעיות במצב הקיים".

מובהר בזאת כי בכל מקום בו ניתן דגש או נדרש מאפיין בהקשר למערכת אחת או יותר ו/או לסוג פעילות אחת או יותר אך הוא רלבנטי מבחינת תהליכי העבודה ו/או דרישות החוק גם למערכות אחרות ו/או לתהליכים אחרים ו/או יש בו כדי ליעל את העבודה בהם הוא יסופק על ידי הספק על חשבוננו גם בהם למרות שהדבר לא נכתב כאן במפורש.

המאפיינים שלהלן הינם הרחבה ו/או תוספת ו/או הבהרה לדרישות המכרז ואין בהן כדי לגרוע מהן אלא להוסיף עליהן בלבד ובכל מקרה של סתירה ביניהם לבין דרישות אחרות במכרז תגבר הדרישה המטיבה עם העירייה.

בכל מקום בו נכתב "המערכת תאפשר" המשמעות היא "המערכת תאפשר, בין השאר".

מאפייני כל המערכות יכללו גם מענה לכל הנושאים שהועלו בפרק הבעיות בין אם נכתב הדבר בסעיף 2.4 במפורש ובין אם לא.

מאפייני המערכות לסוגיהן יכללו ו/או יאפשרו, בין השאר:

נושא כללי	תת נושא	מס"ד	דרישה	סיווג הרכיב	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
כללי		1	מוקד תמיכה – התרשמות מזמינות של מספר טכנאים, לאורך שעות פעילות הספרייה, עד 19:00, כולל ימי שישי, ערבי חג, חוה"מ עד 13:00.	M	
		2	ניהול הרשאות משתמשים – קיום מנגנון הרשאות משתמשים בתוכנה לפי תפקידים ובקטלוג האינטרנטי (משתמש לא מזוהה, משתמש מזוהה, ספרנית, מנהל מערכת).	M	
		3	תוכנה רב לשונית – כוללת ממשק משתמש רב לשוני, אפשרות לקיטלוג וחיפוש בעברית, אנגלית ורוסית לפחות.	M	
		4	אפשרות פתיחת יותר מחלון אחד לצורך עבודה במקביל על מספר כותרים / קוראים / השאלות	M	
חיפושים		5	מנגנון הרשאות מתקדם המאפשר בין היתר לבחור בין מאגרים בין כותרים ועוד.	I	
		6	מנגנון חיפוש על מאגר אחד או יותר, לפי ספרייה (מבוגרים, ילדים, עיון וכו') ו/או ספריות ייעודיות שהוקמו לצרכים פנימיים.	I	
		7	מנגנון חיפוש על כל המאגרים יחד	I	
		8	אפשרות יצירת מאגרי חיפוש נוספים מותאמים אישית	I	
		9	מנוע החיפוש יכלול חיפוש פשוט, וחיפוש מתקדם	I	
	חיפוש פשוט	10	החיפוש הפשוט יאפשר חיפוש חופשי (גוגל) / חיפוש לפי מילה בכל השדות של המאגר	I	
		11	החיפוש הפשוט / בסיסי יאפשר חיפוש לפי שדות קיטלוג	I	
		12	אפשרות פרסונליזציה של סוגי שדות החיפוש	M	
		13	אפשרות מיון תוצאות החיפוש לפי סדר יורד / עולה	I	
		14	אפשרות מיון תוצאות החיפוש לפי רלבנטיות	I	
		15	אפשרות מיון תוצאות החיפוש לפי תאריך קיטלוג יורד / עולה	I	
		16	אפשרות מיון תוצאות החיפוש לפי תאריך עדכון יורד / עולה	I	
		17	אפשרות מיון תוצאות החיפוש לפי כותר / מחבר / מס' כותר	I	
		18	אפשרות תצוגת תוצאות החיפוש באלבום / רשימה	I	
		19	אפשרות שמירת שאילתת החיפוש לשימוש עתידי	I	
		20	אפשרות ניקוי הגדרות השאילתה במסך החיפוש	I	
		21	אפשרות חיפוש מתחיל ב	I	

חתימה וחותמת המציע

**מפרט לקבלת זכויות שימוש, לקבלת זכויות שימוש, יישום ותפעול מערכת לניהול ספריות  
עיריית רעננה**

עמוד 28

**פרק 2- ישום**

**מכרז מספר: 999/2021**

	I	אפשרות חיפוש מילולי / מכיל את הביטוי	22		
	M	אפשרות חיפוש קיים ערך / לא קיים ערך (NULL)	23		
	I	אפשרות חיפוש לפי ביטוי מדויק	24		
	I	אפשרות חיפוש מיטבי	25		
	I	אפשרות שימוש באופרטורים OR, AND, NOT	26	<b>חיפוש מתקדם</b>	
	I	אפשרות חיפוש לפי טווחי תאריכים: מתאריך קיטלוג עד תאריך קיטלוג	27		
	I	אפשרות חיפוש לפי טווחי תאריכים: מתאריך עדכון עד תאריך עדכון	28		
	I	אפשרות חיפוש לפי סוג מולטימדיה (קובץ מצורף, תמונה, מסמך וורד)	29		
	I	אפשרות חיפוש לפי מקור / תרגום	30		
	I	אפשרות חיפוש לפי תקציר	31		
	I	אפשרות חיפוש לפי הצגה באינטרנט	32		
	I	אפשרות חיפוש לפי מבצע שמירה אחרונה	33		
	I	אפשרות חיפוש לפי מקטלגת	34		
	M	איתור קורא לפי כל אחד מהפרמטרים הבאים: מס קורא, שם משפחה, שם פרטי, כתובת דואל, טלפון, טלפון נייד, יישוב, רחוב	35		<b>השאלות והחזרות</b>
	M	איתור קורא (במסך השאלות) לפי ברקוד של ספר שחוזר	36		
	I	שאלתה לפי קבוצת קוראים (ילד, מבוגר, אזרח ותיק, וכו')	37		
	I	סריקת ברקוד כותר / הקלדת ברקוד כותר על מנת להשאל את הכותר	38		
	I	הקלדת מס כותר ועותק על מנת להשאל את הכותר	39		
	I	החזרת כותר באמצעות סימון הכותר שהוחזר	40		
	M	אפשרות הוספת הערה להשאלה בנוסח חופשי ברמת העותק המושאל	41		
	I	אפשרות הוספת/עריכת/מחיקת הערה לכרטיס קורא ממסך השאלות	42		
	I	הארכת השאלות לכל הכותרים המושאלים לקורא בבת אחת, לפי תאריך החזרה שנקבע ע"י הספרנית, או עפ"י ימי ההשאלה המוגדרים לכל עותק בפרטי הקיטלוג של העותק.	43		
	M	הקפצת הודעה בעת ניסיון הארכת ספר מוזמן, שלא ניתן להאריך את השאלת הספר כי יש הזמנה עבורו.	44		
	M	הקפצת הודעה בעת ניסיון השאלת ספר שהקורא כבר קרא בעבר כולל היסטוריית השאלות של ספרים דיגיטליים.	45		
	I	הקפצת הודעה בעת ניסיון השאלת עותק נוסף של אותו ספר שכבר מושאל לקורא.	46		
	I	הקפצת הודעה בעת ניסיון השאלה של ספר שהיה על המדף ויש לו הזמנה במערכת.	47		
	M	אפשרות הקפצת הודעה בעת ניסיון להשאל ספר ממושאל לקורא אחר, וזיכוי הקורא הקודם.	48		

חתימה וחתימת המציע

**מפרט לקבלת זכויות שימוש, לקבלת זכויות שימוש, יישום ותפעול מערכת לניהול ספריות  
עיריית רעננה**

עמוד 29

**פרק 2- ישום**

**מכרז מספר: 999/2021**

	I	אפשרות שינוי תצוגת עמודות במסך השאלות (גישות בבחירת שדות הנתונים והסדר בהם הם מוצגים על המסך)	49		
	I	אפשרות מיון תוצאות במסך השאלות לפי תאריך השאלה, תאריך החזרה צפוי, שם כותר, שם מחבר	50		
	I	אפשרות מיון תוצאות בהיסטוריות השאלות לפי כותר, מחבר, תאריך השאלה, תאריך החזרה, A-Z Z-A.	51		
	M	אפשרות החזרת מספר רב של כותרים בפעולה אחת ללא כניסה לכרטיסי הלקוחות. (מינימום 30 כותרים)	52	<b>החזרה מהירה</b>	
	I	סריקת ברקוד כותרים / הקלדת ברקוד כותרים על מנת להחזיר את הכותרים	53		
	I	הקלדת מס כותרים ועותקים על מנת להחזיר את הכותרים	54		
	I	הצגת פרטי הכותר (מס' כותר ועותק, כותר ומחבר, ברקוד), תאריך השאלה, תאריך החזרה צפוי, שיוך הספר לסניף (מבוגרים, ילדים, עיון וכו'), האם הספר באיחור (באדום), שם הקורא ומס' קורא.	55		
	I	הקפצת הודעה אם הספר שמוחזר מוזמן, כולל הצגת רשימת ממתניים ופרטיהם (טלפון, מייל)	56		
	I	הצגת הערה לקורא (קנס או כל הערה אחרת)	57		
	I	הקפצת הערה להשאלה במידה שקיימת בכותר.	58		
	I	זיכוי הספר מהלקוח שהחזיר	59		
	I	שמירת הכותר לממתין הבא בתור	60		
	I	שליחת הודעה שהספר המוזמן ממתין לו.	61		
	M	אפשרות הזמנת כותר לקורא דרך מסך השאלות / כותרים / קוראים	62		<b>הזמנות</b>
	I	איתור ספר לצורך הזמנה דרך כל אפשרויות החיפוש המתקדם	63		
	I	הקפצת התראה בעת ניסיון הזמנת ספר שמושאל לך. ניתן לבחור אם להזמין או לא בממשק הניהול.	64		
	I	פירוט הזמנות, ממוין לפי תאריך הזמנה, כולל כותר, מחבר, מס' קורא, שם מלא, קבוצה, מס' כותר, תאריך הזמנה, שנה.	65		
	I	רשימת ההזמנות צריכה להציג סכימה (sum) של רשימת הרשומות.	66		
	I	מתוך רשימת ההזמנות הקיימות במערכת, אפשרות הצגת עותקים זמינים על המדף בלבד.	67		
	M	אפשרות ביצוע שאילתא מורכבת לצורך עבודה וטיוב של רשימת ההזמנות. אפשרות שימוש בכל הפרמטרים של שדות רשימת ההזמנות לצורך השאילתא ושילוב ביניהם עם תנאים (גם/או) ועם יחסים (שווה, גדול מ, קטן מ, גדול שווה, קטן שווה, שונה, כמו, בתוך).	68		
	M	אפשרות שמירת ספר ללא משלוח הודעה דרך כרטיס השאלות	69		<b>ספרים שמורים</b>

חתימה וחותמת המציע

**מפרט לקבלת זכויות שימוש, לקבלת זכויות שימוש, יישום ותפעול מערכת לניהול ספריות  
עיריית רעננה**

עמוד 30

**פרק 2- ישום**

**מכרז מספר: 999/2021**

	S	אפשרות שמירת ספר כולל משלוח הודעה דרך כרטיס השאלות	70		
	I	הצגת סך כל הכותרים ברשימת השמורים	71		
	I	אפשרות מיון רשימת השמורים לפי כותר, מחבר, ת. שמירה, שם קורא, מאגר, מסי ממתניים.	72		
	M	אפשרות ביצוע שאילתא מורכבת לצורך עבודה וטיוב של רשימת הספרים השמורים. אפשרות שימוש בכל הפרמטרים של שדות הרשימה לצורך השאילתא ושילוב ביניהם עם תנאים (גם/או) ועם יחסים (שווה, גדול מ, קטן מ, גדול שווה, קטן שווה, שונה, כמו, בתוך).	73		
	M	אפשרות ממשק בין מכונה להחזרת ספרים ובין תוכנת ניהול הספרייה. כולל זיכוי לקוח שהחזיר ספר במכונה	74		<u>ממשק מכונה להשאלת / החזרת ספרים</u>
	I	מתן גישה ל-API לנתוני החזרות וקוראים לתוכנת המכונה להחזרת ספרים (משה להב)	75	<u>מכונה להחזרת ספרים</u>	
	I	מתן גישה ל-API לנתוני השאלות וקוראים לתוכנת המכונה להשאלת ספרים (משה להב)	76	<u>מכונה להשאלת ספרים</u>	
	I	אפשרות רישום און-ליין של כל השאלה המתבצעת במכונה להשאלה עצמית, לאחר זיהוי לקוח ע"י כרטיס קורא / הזנת מספר קורא	77		
	M	אפשרות יצירת תבניות למשלוח דואל בהתאמה אישית, שניתן לצרף לה נתונים מתוך המערכת, כמו נתוני השאלות, או פרטי קורא.	78		<u>דואל לקוראים</u>
	M	אפשרות שאילתא מורכבת לצורך משלוח דואל למאחרים בהחזרת ספרים. אפשרות שימוש בכל הפרמטרים של שדות הקורא והשאלת הספר, ושילוב ביניהם עם תנאים (וגם/או) ועם יחסים (שווה, גדול מ, קטן מ, גדול שווה, קטן שווה, שונה, כמו, בתוך)	79		
	I	אפשרות משלוח דואל תזכורת על איחור בהחזרת ספרים, שיכלול את פרטי הקורא, פרטי הספרים המושאלים לו, תאריך השאלה ותאריך החזרה צפוי, ומסי ימי האיחור לכותרים שברשותו	80		
	I	אפשרות שליחת הודעות לממתניים בהתאמה אישית, עבור הכותרים הזמינים, שיכלול את פרטי הכותר שהגיע, ותאריך תחילת שמירת הספר עבור הקורא.	81		
	I	אפשרות פתיחת כרטיס קורא חדש	82	<u>רישום קורא</u>	<u>קוראים</u>
	M	כרטיס קורא יכלול את כל שדות פרטי הקורא, ובפרט את השדות הבאים: הגדרת מין זכר/נקבה/אחר, תאריך עדכון אחרון של כרטיס קורא, שלושה שדות טלפונים (טלפון, נייד, אחר), הערות (לא חשופות באינטרנט, פנימיות בלבד).	83		

חתימה וחותמת המציע

**מפרט לקבלת זכויות שימוש, לקבלת זכויות שימוש, יישום ותפעול מערכת לניהול ספריות  
עיריית רעננה**

עמוד 31

**פרק 2- ישום**

**מכרז מספר: 999/2021**

	M	כרטיס קורא יכלול שדה של הרשאות למתן גישה לספרים דיגיטליים	84		
	M	כרטיס קורא יכלול שדה של הרשאות למתן גישה לספרים מוקלטים	85		
	M	כרטיס קורא יכלול שדה של הרשאות למתן גישה לספרים באוברדרייב	86		
	I	כרטיס קורא יכלול שדה של הרשאות הארכת ספרים	87		
	I	כרטיס קורא יכלול שדה של פירוט סטטוס השאלות נוכחי	88		
	I	כרטיס קורא יכלול שדה של היסטוריית השאלות	89		
	I	כרטיס קורא יכלול שדה של הזמנות	90		
	I	כרטיס קורא יכלול שדה ברירת מחדל של כמות הזמנות מקסימלית בו זמנית	91		
	I	כרטיס קורא יכלול שדה ברירת מחדל של כמות ספרים מושאלים מקסימלית בו זמנית	92		
	I	אפשרות מיון תוצאות בהיסטוריית השאלות לפי כותר, מחבר, תאריך השאלה, תאריך החזרה, A-Z Z-A.	93		
	M	אפשרות שינוי תצוגת עמודות לפי העדפת הספרנית ובחירת השדות שהיא מעוניינת להציג בכרטיס הקורא	94		
	I	אפשרות מיון רשימת קוראים לפי מס' קורא, שם פרטי, שם משפחה, רחוב, עיר, תאריך לידה, קבוצה, טלפון, טלפון נייד, דואל, A-Z, Z-A	95		
	M	אפשרות ביצוע שאילתא מורכבת לצורך עבודה וטיוב של קבוצת קוראים משתנה. אפשרות שימוש בכל הפרמטרים של שדות הקורא לצורך השאילתא ושילוב ביניהם עם תנאים (גם/או) ועם יחסים (שווה, גדול מ, קטן מ, גדול שווה, קטן שווה, שונה, כמו, בתוך)	96		
	M	כרטיס קורא יכלול אפשרות להוספת קבצים מכל הסוגים לכרטיס קורא (תכתובות, תקנון חתום)	97	<b>הוספת קבצים</b>	
	I	אפשרות לקביעת שם קובץ בעת הוספת קובץ לכרטיס קורא	98		
	I	בעת הוספת קובץ לכרטיס קורא, תהיה אפשרות להוספת הערה לגבי הקובץ המצורף.	99		
	I	כרטיס קורא יכלול שדה של הגדרת סיסמת קורא לאינטרנט ולאפליקציה	100	<b>סיסמאות</b>	
	I	זיהוי קורא באמצעות שני שדות, מספר קורא + סיסמה	101		
	M	גמישות בהגדרות סיסמה בהתאם לנהלי אבטחת מידע בארגון	102		
	M	אפשרות הגדרת סיסמה בעת רישום קורא חדש	103		
	M	אפשרות איפוס סיסמה ע"י ספרנית	104		

מפרט לקבלת זכויות שימוש, לקבלת זכויות שימוש, יישום ותפעול מערכת לניהול ספריות  
עיריית רעננה

עמוד 32

פרק 2- ישום

מכרז מספר: 999/2021

	M	מנגנון שחזור סיסמה עצמאי לקורא דרך האינטרנט, הכולל שאלות אבטחה שהוגדרו מראש, שבסיומו מתקבלת הסיסמה על גבי המסך, או לחילופין כניסה חד-פעמית באמצעות מסרון.	105		
	I	אפשרות הגדרת יותר מקבוצת שיוך אחת לקורא (למשל: מבוגר וגם תושב חוץ)	106	<u>קבוצות</u>	
	I	אפשרות הדפסת ברקוד מתוך מספר קורא (ת.ז.) עם שם קורא וכתובת	107	<u>ברקוד</u> <u>כרטיסי</u> <u>קורא</u>	
	I	אפשרות חיתוך נתונים לצורך הדפסת ברקוד לכרטיס בודד	108		
	I	אפשרות חיתוך נתונים לצורך הדפסת ברקוד מרוכזת לפי תאריך רישום קורא (מתאריך עד תאריך)	109		
	I	אפשרות חיתוך נתונים גמישה לצורך הדפסת ברקוד לכרטיסי קורא לפי פרמטרים משתנים (קבוצה, שם, הערה)	110		
	I	אפשרות הדפסת ברקוד מתוך שאילתות מצטברות של נתונים	111		
	M	כרטיס קורא יכלול שדה של היסטוריית תשלומים	112	<u>תשלומים</u>	
	M	אפשרות לגבות תשלום בכרטיס קורא	113		
	M	אפשרות ביצוע פעולה גורפת על קבוצה של קוראים – עדכון תאריך סוף מנוי	114	<u>פעולות</u> <u>גורפות על</u> <u>קוראים</u>	<u>קבוצות</u> <u>קוראים</u>
	I	אפשרות ביצוע פעולה גורפת על קבוצה של קוראים – עדכון הגבלת מס' השאלות מקסימלי	115		
	I	אפשרות ביצוע פעולה גורפת על קבוצה של קוראים – עדכון הגבלת מס' הזמנות מקסימלי	116		
	I	אפשרות ביצוע פעולה גורפת על קבוצה של קוראים – עדכון הרשאה להארכת השאלות	117		
	I	אפשרות ביצוע פעולה גורפת על קבוצה של קוראים – עדכון הרשאה למספר קודים דיגיטליים שניתן לקבל בחודש	118		
	I	אפשרות ביצוע פעולה גורפת על קבוצה של קוראים – עדכון הרשאה למספר קודים קוליים שניתן לקבל בחודש	119		
	I	אפשרות ביצוע פעולה גורפת על קבוצה של קוראים – עדכון הרשאה לשימוש באוברדרייב (ספרים דיגיטליים)	120		
	I	אפשרות לקלוט קובץ קוראים ממנב"ס ויצירת קוראים חדשים בהתאמה ו/או כל קובץ במבנה טבלאי.	121	<u>קליטת</u> <u>קוראים</u> <u>ממנב"ס</u>	
	M	כרטיס קורא יכלול פירוט היסטוריית השאלות של הכותרים הדיגיטליים (כולל קוד, ת. הקצאה, שם כותר, מחבר, ת. מימוש, לשימוש עד תאריך)	122	<u>ממשק</u> <u>הטמעת</u> <u>קודים</u>	<u>כותרים</u> <u>דיגיטליים</u> <u>E-vrit</u>
	M	אפשרות קליטת קובץ קודים בפורמט CSV המתממשק למערכת. הקובץ כולל קוד + תאריך קליטת קוד.	123	<u>טעינת</u> <u>קודים</u>	

חתימה וחותמת המציע

מפרט לקבלת זכויות שימוש, לקבלת זכויות שימוש, יישום ותפעול מערכת לניהול ספריות  
עיריית רעננה

עמוד 33

פרק 2- ישום

מכרז מספר: 999/2021

	M	אפשרות הגדרת מכסת קודים חודשית ללקוח	124	<u>הקצאת קודים</u>	
	I	אפשרות הקצאת קוד מתוך רשימת הקודים הפנויים שנטענו	125		
	I	אפשרות הקצאת קוד נוסף החורג מהמכסה, לאחר הצגת התראה	126		
	M	אפשרות הצגת קודים שהוקצו ולא נוצלו במסך הקצאת הקודים	127		
	S	אפשרות משלוח דואל הכולל קוד מוקצה לכותר דיגיטלי	128		
	M	אפשרות תצוגת כל הקודים שנטענו (קוד + תאריך קליטת קוד)	129	<u>רשימת קודים במערכת</u>	
	M	אפשרות תצוגת כל הקודים שלא הוקצו (קוד + תאריך קליטת קוד)	130		
	M	אפשרות תצוגת כל הקודים שהוקצו וטרם נוצלו (קוד + תאריך קליטת קוד + תאריך הקצאת קוד)	131		
	M	אפשרות תצוגת כל הקודים שהוקצו ונוצלו במסך רשימת קודים (קוד, תאריך קליטת קוד, תאריך הקצאת קוד, תאריך מימוש קוד, שם קורא, שם ספר, מחבר, ISBN, לשימוש עד, פורמט כותר [דיגיטלי])	132		
	I	אפשרות מיון הנתונים לפי כל השדות לעיל	133		
	I	אפשרות יצוא פרטי השאלות לאקסל.	134		
	M	כרטיס קורא יכלול נתוני קוד שהוקצה וטרם נוצל (כולל קוד, תאריך הקצאה)	135	<u>ניצול קודים</u>	
	M	אפשרות תצוגת כל הקודים שהוקצו ונוצלו במסך כרטיס קורא (קוד, תאריך הקצאת קוד, תאריך מימוש קוד, שם ספר, מחבר, לשימוש עד, פורמט כותר [דיגיטלי])	136		
	M	כרטיס קורא יכלול פירוט היסטוריית השאלות של הכותרים הקוליים (כולל קוד, ת. הקצאה, שם כותר, מחבר, ת. מימוש, לשימוש עד תאריך)	137	<u>ממשק הטמעת קודים</u>	<u>כותרים קוליים lcast</u>
	M	אפשרות קליטת קובץ קודים בפורמט אקסל המתממשק למערכת. הקובץ כולל מס' סידורי, קוד + מס' זיהוי ספרייה, תאריך יצירת קוד, בתוקף עד.	138	<u>טעינת קודים</u>	
	M	אפשרות הגדרת מכסת קודים חודשית ללקוח	139	<u>הקצאת קודים</u>	
	I	אפשרות הקצאת קוד מתוך רשימת הקודים הפנויים שנטענו	140		
	I	אפשרות הקצאת קוד נוסף החורג מהמכסה, לאחר הצגת התראה	141		
	M	אפשרות הצגת קודים שהוקצו ולא נוצלו במסך הקצאת הקודים	142		
	S	אפשרות משלוח דואל הכולל קוד מוקצה לכותר קולי	143		
	M	אפשרות תצוגת כל הקודים שנטענו (קוד + תאריך קליטת קוד)	144	<u>רשימת קודים במערכת</u>	
	M	אפשרות תצוגת כל הקודים שלא הוקצו (קוד + תאריך קליטת קוד)	145		

חתימה וחותמת המציע

**מפרט לקבלת זכויות שימוש, לקבלת זכויות שימוש, יישום ותפעול מערכת לניהול ספריות  
עיריית רעננה**

עמוד 34

**פרק 2- ישום**

**מכרז מספר: 999/2021**

	M	אפשרות תצוגת כל הקודים שהוקצו וטרם נוצלו (קוד + תאריך קליטת קוד + תאריך הקצאת קוד)	146		
	M	אפשרות תצוגת כל הקודים שהוקצו ונוצלו במסך רשימת קודים (קוד, תאריך קליטת קוד, תאריך הקצאת קוד, תאריך מימוש קוד, שם קורא, שם ספר, מחבר, ISBN, לשימוש עד, פורמט כותר [מוקלט, דיגיטלי])	147		
	I	אפשרות יצוא פרטי השאלות לאקסל	148		
	I	אפשרות מיון הנתונים לפי כל השדות לעיל	149		
	M	כרטיס קורא יכול לנתוני קוד שהוקצה וטרם נוצל (כולל קוד, תאריך הקצאה)	150	<u>ניצול קודים</u>	
	M	אפשרות תצוגת כל הקודים שהוקצו ונוצלו במסך כרטיס קורא (קוד, תאריך הקצאת קוד, תאריך מימוש קוד, שם ספר, מחבר, לשימוש עד, פורמט כותר [מוקלט])	151		
	M	זיהוי משתמש ע"י אוברדרייב מול API של תוכנת ניהול ספרייה, באמצעות מס קורא וסיסמה. אם קיים מנוי ניתן לגלוש במערכת.	152		<u>כותרים דיגיטליים Overdrive</u>
	M	אפשרות טעינת קובץ אקסל שיוצא ממערכת אוברדרייב ידנית, הכולל פירוט השאלות של קוראים.	153	<u>טעינת היסטורית השאלות</u>	
	M	המערכת תמיר את מס' הקורא מאוברדרייב לפרטי הקורא המלאים במערכת ניהול הספרייה.	154		
	M	אפשרות תצוגת כל ההשאלות במסך רשימת השאלות (קוד ספר, תאריך טעינת נתונים למערכת, תאריך שאילת ספר, שם קורא, שם ספר, מחבר, ISBN, לשימוש עד, פורמט כותר [מוקלט, דיגיטלי])	155		
	I	אפשרות יצוא פרטי השאלות לאקסל. (כולל פרטי הקורא)	156		
	M	אפשרות יצירת סוגי תשלום חדשים הכוללים נומרטור ותיאור	157	<u>רשימת סוגי תשלום</u>	<u>תשלומים</u>
	I	אפשרות הגדרת סכום משתנה לכל סוג תשלום	158		
	I	אפשרות הגדרת פרמטר הסופר ימים מתחילת תשלום ועדכון כרטיס הקורא	159		
	I	אפשרות הגדרת פרמטר הסופר ימים מתאריך רישום מנוי ועדכון כרטיס הקורא	160		
	I	אפשרות הגדרת פרמטר הקובע תאריך סיום מנוי קבוע מראש, ועדכון כרטיס הקורא	161		
	M	אפשרות להפקת דו"ח תשלומים הכולל את כל התשלומים שהתקבלו במזומן מתאריך עד תאריך	162	<u>הפקדות</u>	
	M	אפשרות ליצירת דוח הפקדה חדשה עם תאריך אוטומטי sysdate	163		

חתימה וחותמת המציע

**מפרט לקבלת זכויות שימוש, לקבלת זכויות שימוש, יישום ותפעול מערכת לניהול ספריות  
עיריית רעננה**

עמוד 35

**פרק 2- ישום**

**מכרז מספר: 999/2021**

	M	אפשרות למשיכת תשלומים פתוחים שעדיין לא הופקדו לתוך דו"ח ההפקדה החדשה.	164		
	M	אפשרות להפקת דו"ח תשלומים מפורט לפי לקוח, הכולל תאריך תשלום, סכום, מס' קבלה, אופן תשלום, וסעיף תקציבי	165		
	M	אפשרות לערוך את דו"ח ההפקדות ולהסיר שורות שגויות מהדו"ח לפני נעילת הרשומות.	166		
	M	אפשרות נעילת רשומות תשלומים שהופקדו כך שלא יופיעו שוב בדו"ח ההפקדות הבא.	167		
	M	אפשרות ייצוא דו"ח הפקדות להדפסה וגם לקובץ אקסל.	168		
	M	אפשרות הפקת דו"ח תשלומים והפקדות מרוכז לפי תאריכים הכולל פירוט סעיפים תקציביים, עם חלוקה לאופן תשלום (מזומן, אשראי, אחר)	169		
	M	אפשרות הפקת דו"חות תשלומים לפי רושם קבלה	170		
		גמישות בהפקת דו"חות תשלומים לפי פרמטרים משתנים (לקוח, אופן תשלום, תאריך, סכום, מס' קבלה, סעיף תקציבי, רושם קבלה) כולל ייצוא לאקסל	171		
	S	ממשק API למערכות החברה לאוטומציה	172		
	M	גביה הכולל ביצוע תשלום לכרטיס אשראי כולל חיבור למערכת סולקת	173		
	M	רשומת כותר לקיטלוג תכלול את כל שדות הקיטלוג, ובפרט את השדות הבאים: מבוגרף, מתרגם, סיווג (ספרות יפה, ילדים ונוער, עיון = שדה מיובא ממרכז הספר והספריות), סוגה/ז'אנר	174	<b>קיטלוג כותר חדש</b>	<b>קיטלוג</b>
	M	רשומת כותר תכלול שדה הצגה באינטרנט (להציג כן/לא)	175		
	I	רשומת כותר תכלול שדה שפת מקור של כותר מתורגם לעברית	176		
	I	רשומת כותר תכלול שדה כותר אלטרנטיבי	177		
	I	רשומת כותר תכלול שדה קישור לפריט בשפה אחרת	178		
	I	רשומת כותר תכלול שדה במלאי / לא במלאי	179		
	I	רשומת כותר תכלול שדה מספר עותקים (מתעדכן אוטומטית כשמוסיפים עותקים)	180		
	I	רשומת כותר תכלול שדה תמונה מוקטנת של כריכת הספר	181		
	M	אפשרות הכפלת שורות קיטלוג במידת הצורך	182		
	I	אפשרות שכפול כותר ובחירת השדות המשוכפלים	183		
	M	התראה של המערכת על קיום כותר בשם זהה בעת הקיטלוג	184		
	I	אפשרות הוספת עותקים לכותר	185	<b>קיטלוג עותקים</b>	
	I	אפשרות מחיקת עותקים לכותר (תלוי הרשאה)	186		

חתימה וחותמת המציע

**מפרט לקבלת זכויות שימוש, לקבלת זכויות שימוש, יישום ותפעול מערכת לניהול ספריות  
עיריית רעננה**

עמוד 36

**פרק 2- ישום**

**מכרז מספר: 999/2021**

	M	רשומת עותק תכלול את פרטי העותק ובפרט את השדות הבאים: מס' ימי השאלה ברמת עותק, סטטוס פעיל / נגרע מהמלאי, סניף (מבוגרים / ילדים)	187		
	I	רשומת עותק תכלול מיקום (פירוט מיקום ספציפי בספרייה)	188		
	M	רשומת עותק תכלול אפשרות להוספת הערה לעותק	189		
	I	רשומת עותק תכלול שדה כרך	190		
	M	רשומת עותק תכלול ספק ברמת עותק	191		
	M	רשומת עותק תכלול מס' חשבונית ברמת עותק	192		
	M	רשומת עותק תכלול גישה לתצוגת כותר כוללת השאלות בפועל + היסטוריית השאלות	193		
	I	רשומת עותק תכלול אפשרות סימון להדפסת ברקוד	194		
	I	רשומת עותק תכלול אפשרות סימון ניתן להארכה ברמת עותק	195		
	I	רשומת עותק תכלול תאריך הוספת עותק (תתעדכן אוטומטית)	196		
	I	רשומת עותק תכלול תאריך עדכון עותק (תתעדכן אוטומטית)	197		
	M	כותר יכלול שדות מילות מפתח, כולל יכולת שכפול שדות	198		
	M	כותר יכלול רשימת ממתנינים שהזמינו את הכותר (כולל שם הקורא, מספר קורא, קבוצה, תאריך הזמנת הכותר, מייל, טלפון, טלפון נייד)	199		
	I	רשימת הממתנינים תכלול שדה סה"כ הזמנות לכותר	200		
	I	ייבוא קיטלוג כותרים ממרכז הספר כולל נושאים ותמונות	201		
	I	אפשרות מיון רשימת כותרים לפי מס' כותר, כותר, מחבר, סוג חומר, שנה, מספר בסדרה, A-Z, Z-A	202		
	M	אפשרות ביצוע שאילתא מורכבת לצורך עבודה וטיוב של קבוצת כותרים משתנה. אפשרות שימוש בכל הפרמטרים של שדות הכותר לצורך השאילתא ושילוב ביניהם עם תנאים (גם/או) ועם יחסים (שווה, גדול מ, קטן מ, גדול שווה, קטן שווה, שונה, כמו, בתוך)	203		
	M	כותר יכלול קובץ תמונה של כריכת הספר, שדה סוג קובץ, שדה שם קובץ, שדה הצגה באינטרנט (כף/לא), שדה תיאור תמונה.	204	<u>הוספת קבצים לכותר</u>	
	I	טבלת המחברים תכלול יישות נפרדת לכל מחבר	205	<u>טבלת מחברים</u>	
	M	אפשרות להגדיר מספר רב של רמיזות לכל מחבר	206		
	I	אפשרות להציג את הכותרים של המחבר	207		
	I	אפשרות להוסיף הערות לכרטיס מחבר (לא חשוף לאינטרנט, הערות למקטלגים)	208		
	M	אפשרות מיוזג מחברים כפולים, שימחקו נתוני מחבר כפול, וימזגו את פרטי הכותר וההשאלות שלו עם המחבר שנשאר.	209		

חתימה וחותמת המציע

**מפרט לקבלת זכויות שימוש, לקבלת זכויות שימוש, יישום ותפעול מערכת לניהול ספריות  
עיריית רעננה**

עמוד 37

**פרק 2- ישום**

**מכרז מספר: 999/2021**

	I	אפשרות ייצוא רשימת המחברים לאקסל	210		
	M	קיום עץ נושאים היררכי של מילות מפתח, ורמיזות לערכים חוקיים	211	<b>תיאורוס מילות מפתח</b>	
	M	ערך נושא יכלול שדה רמיזה, מונח צר, מונח רחב, מונח קרוב, הערה למקטלג, הערה לקורא	212		
	M	אפשרות להוספת מספר רב של שורות מכל סוגי המונחים	213		
	I	אפשרות מיזוג מילות מפתח כולל רשומות הבת שלהן	214		
	I	אפשרות הגדרת סוגי קבצים שניתן להוסיף לכותרים	215	<b>קבצי מולטימדיה</b>	
	M	אפשרות הדפסת ברקוד מותאמת אישית לפי הפרמטרים הבאים: כותר, מחבר, מספר מיון, סוג חומר	216	<b>ברקוד כותרים</b>	
	M	אפשרות הדפסת ברקוד לפריט לפי מספר פריט מ- עד-	217		
	I	אפשרות הדפסת ברקוד לפריט לפי מאגר עותק	218		
	I	אפשרות הדפסת ברקוד לפריט לפי סניף ראשי עותק	219		
	I	אפשרות הדפסת ברקוד לפריט לפי מיקום עותק בספרייה	220		
	I	אפשרות הדפסת ברקוד לפריט לפי מספר עותק מ- עד-	221		
	M	אפשרות הדפסת ברקוד לפריט לפי תאריך קיטלוג מ- עד-	222		
	M	אפשרות הדפסת ברקוד לפריט לפי תאריך עדכון מ- עד-	223		
	M	אפשרות לשאילתא מורכבת לכל אחת מהאפשרויות לעיל	224		
	M	אפשרות לשאילתא מצטברת	225		
	M	אפשרות הדפסת ברקוד ליותר לפי כותר / עותק	226		
	M	אפשרות הדפסת ברקוד לפי מס' ברקוד	227		
	M	אפשרות שאילתות מורכבות כדי לבצע עדכון על עותקים רבים בפעולה אחת	228	<b>פעולות גורפות על עותקים</b>	
	M	אפשרות שליפת רשומות לפי סוג חומר, מס' ימי השאלה, ספק, מאגר, תאריך הוספת עותק, תאריך עדכון עותק, סיווג (יצא מהמלאי, חסר, במלאי)	229		
	M	עדכון תוצאות החיפוש המורכב ושינוי ערך ישן בערך חדש לפי פרמטרים שהוגדרו ע"י המשתמש (מס' ימי השאלה, סיווג, מאגר, סניף, מקום, נספר במלאי, ניתן להארכה, הדפסת ברקוד, הערה לעותק)	230		
	I	אפשרות קריאת ברקוד בטכנולוגיית RFID וביצוע החזרות והשאלות מס' רב של ספרים באמצעות מדבקות RFID.	231		<b>RFID</b>
	M	נדרשת גמישות מקסימלית בהפקת דו"חות עם פרמטרים שונים בעבודה השוטפת ואפשרות ייצוא לאקסל.	232		<b>דו"חות</b>

חתימה וחותמת המציע

**מפרט לקבלת זכויות שימוש, לקבלת זכויות שימוש, יישום ותפעול מערכת לניהול ספריות  
עיריית רעננה**

עמוד 38

**פרק 2- ישום**

**מכרז מספר: 999/2021**

	M	אפשרות שמירת דו"חות אישיים / דו"חות משותפים	233		
	M	אפשרות שליחת דו"חות בדואל	234		
	I	אפשרות הפקת דו"ח מס' עותקים במלאי בספרייה, ובחלוקה לסניפים.	235		
	I	אפשרות הפקת דו"ח מס' כתבי עת במלאי בספרייה.	236		
	I	אפשרות הפקת דו"ח מס' ספרי שמע במלאי בספרייה.	237		
	I	אפשרות הפקת דו"ח כותרים בספרייה לפי אחוזים בשפות זרות (בחלוקה לפי שפות וסה"כ).	238		
	I	אפשרות הפקת דו"ח מס' כותרים שנרכשו בשנה (כולל חלוקה לסניפים וסה"כ).	239		
	I	אפשרות הפקת דו"ח מס' הספרים שדוללו בשנה (כולל חלוקה לסניפים וסה"כ).	240		
	I	אפשרות הפקת דו"ח מס' השאלות בשנה (כולל חלוקה לסניפים וסה"כ).	241		
	I	אפשרות הפקת דו"ח מס' מנויים פעילים בשנה (מנוי פעיל= מנוי ששאל לפחות כותר אחד בשנה) כולל חלוקה לסניפים וסה"כ.	242		
	I	אפשרות הפקת דו"ח מס' קודים דיגיטליים שנטענו למערכת מתאריך עד תאריך.	243		
	I	אפשרות הפקת דו"ח מס' קודים דיגיטליים שהוקצו לקוראים מתאריך עד תאריך.	244		
	I	אפשרות הפקת דו"ח מס' קודים דיגיטליים שנוצלו מתאריך עד תאריך.	245		
	I	אפשרות הפקת דו"ח מס' קודים דיגיטליים במערכת מתאריך עד תאריך (כל הסטטוסים) כולל פרטי קורא, תאריך הקצאה, תאריך ניצול, תאריך לשימוש עד, שם כותר, שם מחבר, ISBN, פורמט (audio, e-book).	246		
	I	אפשרות הפקת דו"ח פילוח מנויים לפי מגדר(זכר/נקבה/אחר).	247		
	I	אפשרות הפקת דו"ח אלופי הקריאה לפי מס' השאלות מתאריך עד תאריך, כולל שם קורא, מספר קורא, מס' ספרים שהושאלו, קבוצה, תאריך לידה, ואפשרות ייצוא לאקסל.	248		
	I	אפשרות הפקת דו"ח כותרים ללא תמונה, ואפשרות ייצוא לאקסל.	249		
	I	אפשרות הפקת דו"ח מדף מול מחשב (עותקים במלאי, לפי סוג חומר, מיקום, סניף), ואפשרות ייצוא לאקסל.	250		
	I	אפשרות הפקת דו"ח השאלות מאחרים בהחזרת ספרים מתאריך עד תאריך, ואפשרות ייצוא לאקסל.	251		
	I	אפשרות הפקת דו"ח כותרים ללא שדה זיאנר, ואפשרות ייצוא לאקסל.	252		
	I	אפשרות הפקת דו"ח כותרים לפי סיווג (ספרות יפה, ספר עיון, ספרות ילדים), ואפשרות ייצוא לאקסל.	253		

חתימה וחותמת המציע

**מפרט לקבלת זכויות שימוש, לקבלת זכויות שימוש, יישום ותפעול מערכת לניהול ספריות  
עיריית רעננה**

עמוד 39

**פרק 2- ישום**

**מכרז מספר: 999/2021**

	I	אפשרות הפקת דו"ח כותרים ללא מספר מרכז הספר והספרייות, ואפשרות ייצוא לאקסל.	254		
	I	אפשרות הפקת דו"ח כותרים לפי סוג חומר ומיקום, ואפשרות ייצוא לאקסל.	255		
	I	אפשרות הפקת דו"ח כותרים לפי סידרה, ואפשרות ייצוא לאקסל.	256		
	I	אפשרות הפקת דו"ח עותקים לפי תאריך קיטלוג ומאגר עותק, ואפשרות ייצוא לאקסל.	257		
	I	אפשרות הפקת דו"ח התפלגות כותרים לשפות, ואפשרות ייצוא לאקסל.	258		
	I	אפשרות הפקת דו"ח התפלגות עותקים לשפות, ואפשרות ייצוא לאקסל.	259		
	I	אפשרות הפקת דו"ח תקליטורי שמע במלאי (כולל סניפים וסה"כ), ואפשרות ייצוא לאקסל.	260		
	I	אפשרות הפקת דו"ח מפורט של השאלות פעילות והיסטוריית השאלות לקוראים לפי תאריכים, ואפשרות ייצוא לאקסל.	261		
	I	אפשרות הפקת דו"ח מפורט של השאלות פעילות והיסטוריית השאלות לקוראים לפי קבוצות, ואפשרות ייצוא לאקסל.	262		
	I	אפשרות הפקת דו"ח מפורט של השאלות פעילות והיסטוריית השאלות לקוראים לפי סניפים, ואפשרות ייצוא לאקסל.	263		
	I	אפשרות הפקת דו"ח השאלות לסוג חומר מתאריך עד תאריך, ואפשרות ייצוא לאקסל.	264		
	S	אפשרות לבניית מסכי ניהול – דשבורדים בכלי מיקרוסופט – BI בהתאם לאפיון מפורט	265		<b><u>מערכת BI</u></b>
	M	אפשרות צפייה בטבלאות קוד שונות, עריכת הערכים שלהן, הוספה, מחיקה, ומיזוג ערכים כפולים. למשל: טבלת מו"ל, טבלת מקום הוצאה, טבלת סדרה, מיקום בספרייה, מקטלוג.	266		<b><u>הגדרות מערכת</u></b>
	M	אפשרות הצגת תוצאות משאילתה בממשק הניהול, בצורת רשימות של קוראים, השאלות, כותרים וכדומה.	267		
	M	גמישות בתצוגת עמודות דינמית ובחירת שדות להצגה בכל מסך בהתאמה אישית.	268		
	M	אפשרות קביעת פרמטרים להגדרת סיסמת כניסה למערכת, (למשל: אורך סיסמה, הרכב סיסמה מאותיות וספרות, תוקף פקיעת סיסמה)	269		
	M	נעילת גישה למערכת לאחר מספר נסיונות שגויים, כולל פרק הזמן לשחרור נעילה שיוגדר ע"י מנהל מערכת.	270		
	M	ביצוע שחזור אינדקסים לפחות פעם בחודש בשעות הלילה, כשהמשתמשים לא מחוברים למערכת.	271		<b><u>תחזוקת מערכת</u></b>
	M	אפשרות הגדרת שדות ברירת מחדל בהרשאת מנהל מערכת.	272		<b><u>סוג חומר</u></b>

מפרט לקבלת זכויות שימוש, לקבלת זכויות שימוש, יישום ותפעול מערכת לניהול ספריות  
עיריית רעננה

עמוד 40

פרק 2- ישום

מכרז מספר: 999/2021

	M	אפשרות עדכון הגדרות ברמת סוג חומר (סיפורת, רומן רומנטי, ספר ילדים, לא סיפורת וכו'), שדות קיטלוג, והזנת ערכי ברירת מחדל לשדות ספציפיים.	273		
	M	אפשרות הוספת סוגי חומר חדשים למערכת, כולל שליטה בשדות הקיטלוג המקושרים אליהם.	274		
	M	אפשרות הגדרת ימי סגירת ספרייה לצורך אי-חישוב ימי איחור בהחזרת הספרים. (ימי שבת, חגים שמוגדרים מראש במערכת)	275	<u>הגדרת ימי סגירה</u>	
	M	אפשרות עדכון הגדרות תפריטי קטלוג מקוון, תמונות ותצוגת שדות בתוצאות החיפוש	276	<u>קטלוג מקוון</u>	
	M	אפשרות עדכון חדשות הספרייה בקטלוג המקוון בצורה של חדשות מתגלגלות	277		
	I	אפשרות למשתמש לא מזוהה לבצע חיפושים בקטלוג המקוון.	278		<u>חיפוש בקטלוג המקוון באינטרנט</u>
	M	אפשרות שמירת שאילתות מובנות מראש לשימוש הקוראים והצגתם בקטלוג המקוון.	279		
	I	אפשרות הצגת רשימת תוצאות החיפוש לפי שדות מותאמים אישית לבחירת הספרייה	280		
	I	אפשרות לצפות ברשימות הספרים בפורמט רשימה או בפורמט אלבום כולל הצגת מספר העותקים ליותר וזמינותם.	281		
	I	אפשרות למיון תצוגת תוצאות החיפוש לפי תאריך קיטלוג יורד/עולה, רלבנטיות, מספר פריט עולה/יורד, כותר עולה/יורד, מחבר עולה/יורד, תאריך עדכון עולה/יורד.	282		
	M	אפשרות לחיפוש פשוט בקטלוג המקוון אשר יאפשר חיפוש חופשי (גוגל) / חיפוש לפי מילה בכל השדות של המאגר.	283		
	M	אפשרות לחיפוש פשוט לפי קריטריונים שנקבעו מראש כגון שם הכותר, שם המחבר, שם סידרה, נושא ואפשרות תצוגת תוצאות בצורה של רשימה או אלבום.	284		
	M	אפשרות לחיפוש מתקדם לפי שדות קיטלוג מרובים שנקבעו מראש, כולל אפשרות חיתוך של כמה שדות. החיפוש יכלול אפשרות למיון התוצאות, תנאים בין שדות (או, וגם ולא) ואפשרות תצוגת תוצאות בצורה של רשימה או אלבום.	285		
	I	אפשרות לשמירת חיפושים שמבצע מנוי בספרייה ברשימת חיפושים אישית לשימוש עתידי.	286		
	I	אפשרות זיהוי משתמש מול המערכת וכניסה לכרטיס ההשאלות האישי שלו באמצעות שם משתמש וסיסמה.	287		<u>כניסת משתמש רשום</u>

**מפרט לקבלת זכויות שימוש, לקבלת זכויות שימוש, יישום ותפעול מערכת לניהול ספריות  
עיריית רעננה**

עמוד 41

**פרק 2- ישום**

**מכרז מספר: 999/2021**

	M	אפשרות שחזור סיסמה הכולל שאלות אבטחה שהוגדרו מראש, שבסיומו מתקבלת הסיסמה על גבי המסך, או לחילופין כניסה חד-פעמית באמצעות מסרון.	288		
	M	אפשרות למענה על שאלות אבטחה לצורך שיחזור סיסמה כולל שינוי ועריכה.	289		
	I	אפשרות לשינוי סיסמת כניסה למערכת ע"י הקורא.	290		
	I	אפשרות לצפייה בפרטים האישיים שרשומים בספרייה.	291		
	I	אפשרות צפייה ברשימת ההשאלות כולל תאריך החזרה צפוי. תאריך ההשאלה, שם הכותר, שם מחבר.	292		
	I	אפשרות צפיה בהיסטוריית ההשאלות.	293		
	I	אפשרות לחיפוש פשוט בהיסטוריית ההשאלות.	294		
	I	אפשרות לצפייה ברשימת הספרים השמורים לקורא (ספר שהוזמן, הגיע לספרייה, אך טרם הושאל על ידי הקורא).	295		
	M	אפשרות לצפייה בקודים הדיגיטליים הפנויים העומדים לרשות הקורא.	296		
	M	אפשרות לצפייה ברשימת הספרים הדיגיטליים / מוקלטים שמושאלים לקורא בזמן הצפייה כולל שם כותר, שם מחבר, תאריך תחילת שימוש, תאריך סוף שימוש וסוג המדיה הדיגיטלית (ספר דיגיטלי/ספר מוקלט/אוברדרייב).	297		
	M	אפשרות לביצוע הארכת מועד החזרה לספר שאין לו הזמנה עד למועד המקסימלי האפשרי שנקבע לכותר, כולל חייווי האם ההארכה המבוקשת בוצעה או שלא ניתן לבצע ואת הסיבה לכך (כותר מוזמן, כותר שהגיע למקסימום תקופת השאלה).	298		<b>הארכת מועד החזרה</b>
	M	אפשרות לצפייה ברשימת ההזמנות של הקורא הכוללת חייווי לתאריך ביצוע ההזמנה ואפשרות מחיקת הזמנה מהרשימה.	299		<b>הזמנות באינטרנט</b>
	I	אפשרות לבצע הזמנה לכותר מושאל, לאחר זיהוי קורא	300		
	I	אפשרות צפייה בכרטיס כותר, כמה עותקים יש לספר, מיקומם, ומתוכם כמה עותקים זמינים	301		
	M	אפשרות צפייה בכרטיס כותר של כמות ממתניים בתור לפריט לפי תאריך הזמנה, ללא פירוט שם הקורא הממתין <b>אלא אם מדובר בהזמנה של קורא עצמו.</b>	302		
	I	אפשרות לשמירת כותרים בסל לצורך צפייה, הזמנה עתידית ומשלוח רשימה בדוא"ל.	303		<b>סל</b>
	M	אפשרות לאפליקציה שניתנת להורדה למכשירי טלפון/טאבלטים מסוג אנדרואיד ואייפון.	304		<b>אפליקציה אתר / מותאם</b>
	I	אפשרות כניסה לקטלוג המקוון כאורח או עם שם משתמש וסיסמה.	305	<b>אורח</b>	
	I	אפשרות לביצוע חיפוש פשוט.	306		

חתימה וחותמת המציע

מפרט לקבלת זכויות שימוש, לקבלת זכויות שימוש, יישום ותפעול מערכת לניהול ספריות  
עיריית רעננה

עמוד 42

פרק 2- ישום

מכרז מספר: 999/2021

			לאחר זיהוי	
	I	אפשרות צפייה ברשימת השאלות כולל תאריך החזרה צפוי.	307	
	M	הארכת ספרים שאינם מוזמנים כולל חייווי על ביצוע הפעולה או הערה על סיבת אי הביצוע.	308	
	M	צפייה ברשימת ההזמנות כולל אפשרות לביטול הזמנה.	309	
	M	אפשרות ביצוע הזמנה ליותר.	310	
	I	אפשרות צפייה ברשימת הספרים הדיגיטליים המושאלים.	311	
	I	אפשרות צפייה בהיסטוריית השאלות של ספרים דיגיטליים.	312	
	I	אפשרות צפייה בקופונים פנויים שטרם נוצלו עברית/אייקאסט.	313	
	I	אפשרות צפייה בפרטים כלליים כגון כתובת הספרייה, שעות פתיחת הספרייה, פרטי קשר של הספרייה.	314	

### 3. טכנולוגיה

#### 3.1 כללי – הבהקים (I)

##### 3.1.1 כללי

מאחר וכל מערכת מוצעת מהווה למעשה המשך / חלופה למערכת קיימת, עליה להשתלב ולהתחשב בהשקעות בטכנולוגיה הקיימת בעירייה, כפי שמפורט בהמשך. מדיניות העירייה היא לרכוש ככל הניתן שרותי SaaS / ASP כאשר המערכות העומדות לרשותה מאוחסנות בענן / אתר אחסנה מטעם הספק.

##### 3.1.2 דרישות טכנולוגיות (M).

טכנולוגיית כל מערכת מוצעת חייבת להבטיח:

- שמירה ככל הניתן על ההשקעה הקיימת - תחנות קצה.
- שמירה על ההשקעה החדשה לטווח של 5 שנים.

טכנולוגיית המערכת שתוצע חייבת להתאים לתקינה בינ"ל וישראלית, בפרט בתחומים הבאים:

- תקשורת מקומית.
- תקשורת רחבה.
- אבטחת מידע - העירייה פועלת בהתאם להוראות תקן ניהול אבטחת מידע: ISO 27001 ותקנות הגנת הפרטיות.

המערכת המוצעת תאפשר שימוש בהן בהתקנה על שרת מקומי, הן כשרות SaaS / ASP מלא כשהמערכת מותקנת על שרתי המציע באתר אחסנה שלו או תטעמו והן בשילוב ביניהם. המערכת המוצעת תתבסס, ככל הניתן, על תשתיות הרשת הקיימות בעירייה לפי מכרז זה.

על טכנולוגיית המערכות המוצעות להשתלב בעבודה בסביבות / מנגנונים הבאים:

- ב - Active Directory
- אחסנה בענן דוגמת Amazon AWS / Microsoft AZURE
- שימוש במערכות באתר אחסנתן באמצעות VPN Ip
- במנגנון גישה SSO (Single Sign On)
- מערכות ISR = Interactive Speech Recognition

#### הבהרה:

ככל שבמהלך ההתקשרות על פי מכרז זה תחליט העירייה לעשות שימוש בטכנולוגיות סביבות העבודה ו/או במנגנונים, כאמור לעיל, מתחייב הספק, בעצם הגשת הצעתו, לפתח ו/או להתאים את כל מרכיבי התוכנה הנדרשים מצד המערכות המוצעות לצורך שילובן בסביבות ו/או במנגנונים אלו.

הערה: במידה וקיימות תשובות רלבנטיות לפרק זה בפרק 4 ניתן להפנות אליהן.

#### 3.2 חומרה המרכזית (I)

3.2.1 תיאור החומרה הנדרשת ברמת הרשת

3.2.1.1 כללי.

כל מערכת מוצעת, הן מרכיביה שיפעלו על שרת מקומי, והן אלו ששימוש העירייה בהם יעשה בשרות SaaS / ASP תפעלנה, ככל הניתן, על תשתיות הרשת והתקשורת הקיימות בעירייה.

3.2.1.2 תשתית החומרות והתוכנות הנדרשות לעמוד לרשות המערכות המוצעות בחצרי המזמין (M)

**המציע יפרט בהצעתו:**

- 1) את תצורת חומרת השרתים הנדרשת למרכיבי המערכות שתותקנה בחצרי העירייה.
- 2) את סוגי מערכות ההפעלה, הגיבוי, אבטחת המידע, ניהול בסיס הנתונים והתקשורת הנדרשים.
- 3) את המרכיבים והמאפיינים הטכנולוגיים של תשתית התקשורת הנדרשת לצורך שימוש המזמין בשרותי ה- SaaS / ASP המוצעים.  
(כגון מתגים, נתבים, סוגי תווך, קצבי תקשורת וכיו"ב)

3.2.2 תיאור החומרה הנדרשת ברמת המשתמש

כל מערכת מוצעת תתבסס על תחנות קצה בסביבת מחשב אישי.

הישומונים המוצעים יתבססו הן על טלפונים חכמים והן על מחשבי לוח.

השימוש במרכז המידע יתאפשר באמצעות כל סוגי הדפדפן לרבות:

- MS Explorer
- MS Edge
- Google Chrome

וזאת בכל עת בכל שלוש (3) הגרסאות האחרונות שלהם.

מעבר לכלי הסביבה, תכלול מערכת המידע המוצעת כלי גיבוי עצמאיים התואמים לסביבה ומאפשרים גיבוי באמצעות מספר התקנים (קלטות, דיסקים מיוחדים, תקליטורים וכד').

**3.3 פירוט מצב קיים של החומרה**

בעירייה קיים מחשב PC לכל משתמש פוטנציאלי במערכת המידע המוצעת. מחשבים נוספים, אם יידרשו יירכשו על פי הנחיות הזוכה.

**3.4 סוג המערכת (M)**

כל מערכת מוצעת תהיה מערכת המאפשרת שימוש במגוון ארכיטקטורות:

- ארכיטקטורת רשת מקומית או רחבה (SaaS/ASP) בסביבת Microsoft.
- על גבי שרת בודד או על ריבוי שרתים בתצורת Cluster.

חתימה וחתימת המציע

- בסיס נתונים - מרכזי ברשת מותקן על גבי מכונת שרת / Storage באופן שיהיה שקוף למשתמש.
- המערכת תהיה מסביבת פיתוח והרצה מוכרת נפוצה ונתמכת בישראל.
- נתוני המערכת ינוהל באמצעות בסיס נתונים מוכר נפוץ ונתמך בישראל.
- המערכת תתמוך בגישה מרחוק, לרבות בתצורת Citrix.

**מובהר בזאת כדלקמן:**

(1) כל מרכיב של כל מערכת מוצעת המיועד **להתקנה בחצרי העירייה** היא תעמיד לרשות הספק שרתים מתוך המערך העומד לרשותה, לרבות שרתים וירטואליים בסביבת Vmware וכן אמצעי גיבוי מקומי. הספק הזוכה יהיה אחראי להתקין ולתחזק את מערכת ההפעלה, בסיס הנתונים והתוכנה לסוגיהן לרבות תוכנות הגיבוי בשרת וזאת על חשבונו בלבד.

(2) ככל שמרכיב של כל מערכת מוצעת מיועד **להתקנה בחצרי הספק או מי מטעמו** יעמיד הספק לרשות העירייה הן שרתים, הן את כל התוכנות הנדרשות והן את ציוד התקשורת הנדרש לאפשר גישה מהירה למערכת מרחוק. בנוסף יהיה הספק אחראי להתקין ולתחזק את החומרה, לסוגיה, מערכות ההפעלה ותוכנות התשתית לסוגיהן, בסיסי הנתונים והתוכנה בשרת וכל הנדרש לגישה זמינה, מהירה ובטוחה של המשתמשים למערכת וזאת על חשבונו בלבד.

**3.5 אחסנת נתונים (M)**

אחסנת הנתונים במערכת תהיה, על פי העניין, כדלקמן:

3.5.1 בתצורת רשת מקומית:

**אחסנת הנתונים במערכת בתצורת רשת מקומית תתאפשר, על פי העניין והחלטת העירייה, כדלקמן:**

א. בדיסק שרת בסיס הנתונים.

ב. במערכת NAS (Network attached storage)

ג. במערך SAN (Storage Area Network) Storage /

3.5.2 בתצורת רשת רחבה:

באמצעי האחסנה של הספק המבטיחים גיבוי יתירות והתאוששות ומהירות עבודה גבוהה.

**3.6 ציוד קצה (I)**

3.6.1 תחנות עבודה

תחנות העבודה בעירייה הן מחשבים אישיים. ברוב העירייה מחשבים אישיים מדגם I3 ומעלה.

3.6.2 מסכים

רוב המסכים בעירייה הם במידות אלכסון מסך "21 ומעלה. התאמה למסך רחב.

3.6.3 מדפסות

3.6.3.1 כללי

בעירייה מותקנות מדפסות מהסוגים הבאים:

א. מדפסות / מכונות משולבות הזרקת דיו/ לייזר צבעוניות לנייר A4, A3 בדיד, אישיות ורשתיות.

ב. מדפסות / מכונות משולבות ש/ל לייזר לנייר A4, A3 בדיד, אישיות ורשתיות.

3.6.3.2 תמיכת המערכת במדפסות (M)

כל מערכת מוצעת תאפשר הדפסה ממנה באמצעות כל דגמי המכונות המשולבות / מדפסות הזרקת הדיו והלייזר לנייר A4, A3 בדיד, האישיות והרשתיות שהשימוש בהן נפוץ בארץ בכלל וברשויות מקומיות בפרט.

3.6.4 סורקים

3.6.4.1 כללי

בעירייה מותקנים סורקים מהסוגים הבאים:

א. על המערכת לקבוע את הגדרות הסריקה.

ב. סורקים יעודיים אישיים / שולחניים לסריקה בשחור ו/או בצבע של נייר A4 ממשטח סריקה או באמצעות מזין.

ג. סורקים רשתיים לסריקה בשחור ו/או בצבע של נייר A4/A3 לרוב כמרכיב במכונות משולבות לסריקה ממשטח סריקה או באמצעות מזין.

ד. סורק יעודי לסריקת תוכניות לסריקה בשחור ו/או בצבע של נייר עד A0.

3.6.4.2 תמיכת המערכת בסורקים (M)

כל מערכת מוצעת תאפשר סריקה בשחור ו/או בצבע וקישור אליה של קבצי סריקה מכל דגמי הסורקים / המכונות המשולבות לנייר A4, A3, האישיים והרשתיים שהשימוש בהם נפוץ בארץ בכלל וברשויות מקומיות בפרט וכנ"ל מסורקים לנייר A0.

3.6.4.3 תמיכת המערכת בסורקים ידניים של הספרניות כולל מערכת ברקוד (M)

כל מערכת מוצעת תאפשר סריקת ברקוד באמצעים שונים כגון "אקדחי סריקה" ו/או מסופוני סריקה מסוגים שונים. המערכת תדע לקשר בין המערכת מפיקת הברקוד למלאי, להשאלות הספרים, לכרטיסי הקורא הן הפיזיים והן סריקה של QR קוד במובייל.

**3.7 תשתית סביבתית (I)**

3.7.1 תיאור כללי של התשתית.

3.7.1.1 תשתית פסיבית (כבילה)

התשתית הפסיבית בעירייה כוללת:

- קישור לתחנות מבוסס כבילת נחושת (600MHz) Giga (100MHz) Cat.5e
- כבילה אופטית.
- קישור לאינטרנט

3.7.1.2 תשתית אקטיבית (100 / 1000MHz)

- רכזות
- מתגים
- נתבים
- ממירים אופטיים
- מערכות / מתגי אבטחת מידע (Fire Wall)

3.7.2 מערכת הפעלה (M)

מערכת הפעלה ברוב תחנות העבודה בעירייה היא חלונות 10 ומעלה.

על המערכת והיישום המוצעים לפעול במלואם במערכות הפעלה הקיימות בעירייה במועד ההתקנה וכן להיות מותאמות לעבודה בכל גרסאות מערכות הפעלה לרבות העדכנית ביותר.

**3.8 בסיס הנתונים (M)**

3.8.1 כללי.

בסיס הנתונים עליו תתבסס כל מערכת / יישום מוצע/ת יהיה תקני שהשימוש בו נפוץ בארץ.

3.8.2 תמיכה, שירות ותחזוקה לבסיס הנתונים (M).

בסיס הנתונים של המערכת יהיה כזה המאפשר תחזוקה וניהול ממוקד אחד לכל המשתמשים בתצורת רשת.

המציע יפרט את התמיכה והתחזוקה הנדרשים בסיס הנתונים בכל תצורת התקנה.

המציע יפרט האם ובאיזה אופן ניתן יהיה לבצע את ניהול ותחזוקת בסיס הנתונים של כל מערכת / יישום מוצע, בכל תצורת התקנה.

ככל שנושא יפורט במענה לסעיף המתאים בפרק 4 תהיה כאן הפניה אליו.

**3.9 כלים למשתמש קצה**

3.9.1 כלים קיימים בארגון

הכלים למשתמש הקצה שישתלבו במערכות המוצעות יהיו, בין השאר:  
1) חבילת MS Office, לרבות:

חתימה וחותמת המציע

- 1.1 מעבד תמלילים
- 1.2 גיליון אלקטרוני
- 1.3 דואר אלקטרוני
- 2 דפדפנים שונים
- 3 תוכנת אדובי וקבצים בפורמטים שונים.
- 4 סורקים
- 5 סורקי ברקוד מסוגים שונים
- 6 מדפסות
- 7 תוכנות יעודיות כמפורט במכרז זה בכל הקשור לקשר בין המערכות ולממשקים.

3.9.2 הכלים למשתמשי הקצה במערכת המוצעת - כלים נדרשים (M).

**הבהרה:**

פרוט הכלים שלהלן הינו ריכוז תמציתי בלבד של הכלים למשתמשי הקצה במערכות המוצעות והינו הרחבה ו/או תוספת ו/או הבהרה לדרישות המכרז ואין בו כדי לגרוע מהן אלא להוסיף עליהן בלבד.  
בכל מקרה של סתירה ביניהם לבין דרישות אחרות במכרז תגבר הדרישה המטיבה עם העירייה.

3.9.3 ממשק תפעולי: מסכים (G)

העירייה מצפה כי המערכת תענה על כללי הנדסת האנוש הבאים:

**א. התאמה תפקודית**

עץ המסכים, מבנה המסכים, שיטת הניווט וההתמצאות, שדות הקלט, המושגים והמונחים, סדר הפעילויות ומבנה הפלט, יהיו נוחים ומתאימים לצרכים התפעוליים של משתמשי המערכת.

**ב. אחידות ועקביות**

- המערכת תתבסס על סדר פעולות אחיד ועקבי ושימוש באותם מקשים, בתהליכי התפעול והזנת הנתונים במסכים השונים.
- פעולות דומות, במערכת, תתבצענה בצורה זהה בפונקציות שונות ובמסכים שונים.
- המערכת תתאפיין בריבוי במקשים "גלובליים" בעלי אחידות תפעולית בכל המערכת. המינוח במערכת יתאפיין באחידות במשמעות המונחים בכל חלקיה.
- כל מסכי המערכת יכללו פורמט עקבי של האלמנטים השונים הכלולים בהם, כגון:
- שורת כותרת ברורה, הכוללת את שם היישום, הפונקציה המתבצעת כעת, ופרטים רלוונטיים.
  - מקום קבוע לשורת הודעות והתרעות מערכת.
  - פורמט קבוע למבנה "חלונות", מיקומם במסך, שיטת תפעולם.
  - פורמט קבוע למבנה תפריטים, מיקומם במסך, שיטת תפעולם.
  - פורמט וחוקיות קבועים לשימוש בצבע במסך. סימול ע"י צבעוניות.
  - סגנון גרפי אחיד של גופנים (פונטים) שונים במסך.

חתימה וחותמת המציע

- סגנון אחיד של צלמיות (icons)
- סגנון אחיד של כפתורים וכו')

### ג. עומס נתונים מינימלי במסך/חלון

במסכי / בחלונות המערכת יוצגו רק הנתונים הרלוונטיים לביצוע הפעולה הנדרשת.

נתוני הרקע "לידיעה", במסכי המערכת, יופרדו באופן בולט מנתוני התפעול העיקריים.

הנתונים יאורגנו, על פני מסכי המערכת, בפורמט מוכר, מקובל ונוח למשתמש.

### ד. תפעול תפריטים פשוט ויעיל

עץ תפריטי המערכת יהיה פשוט והגיוני, וישקף את תהליכי העבודה במערכת. תפריטי המערכת לא יהיו "עמוסים" ויכילו מספר פריטים סביר (לא יותר מ - 9). הפעלת תפריטי המערכת תתאפשר בצורה נוחה, ע"י "Pull-Down" ו/או "Pop-Up" ו/או "Hot Key".

בחירת הפריטים מתפריטי המערכת תהיה "גמישה" ובמספר חלופות (עכבר או מקלדת):

- 1) הקשת עכבר, הקשת סיפרה, הקשת קוד, בחירה מרשימה וכד'.
- 2) ניסוח סעיפי התפריט במערכת יהיה לכוותרות המסכים ו/או הפעולות הנובעים מהם.

### ה. התמצאות במערכת

למשתמש המערכת יהיה ברור בכל עת:

- באיזו פונקציה הוא נמצא במערכת.
- 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.
- מצב הפעולה בו נמצאת המערכת (הוספה, עדכון, צפייה, מחיקה, קישור למערכת אחרת וכד'),
- בסיום כל פעולה קריטית יתבקש המשתמש לאשר ביצועה.
- המערכת תחוה למשתמש ביצוע הפעולה.

### ו. פשטות ויעילות תפעולית

המערכת תתאפיין במספר הקשות מצומצם הנדרש להשלמת פונקציה כלשהי. המערכת תאפשר ביצוע רצף פעולות פשוט ומאורגן עם התחלה, אמצע וסוף ברורים למשתמש.

המערכת תאפשר הצגת נתונים שהוזנו (או "נבחרו") במסך אחד במסכים אחרים בהם הם נדרשים.

המערכת תתאפיין בשימוש בבירורות מחדל בכל מקום אפשרי.

במערכת ניתן יהיה לעשות שימוש בהצבעות (pointing) ובבחירה (selection) במקום הקשת פקודות.

המערכת תאפשר תפעולה במגוון אמצעים כעכבר ומקלדת ואמצעי קלט נוספים. חתימה וחתימת המציע

### ז. התגברות על שגיאות

המערכת תתריע התרעה ברורה על שגיאה.  
המערכת תאפשר הבחנה בין סוגי שגיאות.  
המערכת תציג הודעה ייחודית וברורה המנחה את המשתמש על פעולת התיקון הנדרשת.  
הודעת השגיאה במערכת תלווה בהדגשה (ויזואלית ו/או קולית).  
פעולת תיקון השגיאות המערכת תהיה פשוטה, קצרה ועקבית בכל המערכת.

### ח. הגנה מפני פעולות חמורות

המערכת תכיל מנגנונים למניעת ביצוע בשוגג של פעולה חמורה שתוצאותיה אינן הפיכות.  
המערכת תאפשר הגנה מפני שינוי נתונים בקבצים קריטיים.  
המערכת תאפשר גישת משתמשים, לפונקציות או לקבצים מוגדרים מראש על פי הרשאות.  
במקרה של ביצוע פעולה שגויה, המערכת תאפשר למשתמש חזרה בקלות למצב שלפני ביצועה.  
במקרה שמבצע המשתמש שפעולה בלתי הפיכה תודיעה לו על כך המערכת הודעה ברורה.

### ט. התאמה למגוון רמות משתמש (מתחיל ומיומן)

המערכת תאפשר למשתמש המיומן שיטת תפעול המבוססת על מינימום של הקשות, שימוש בקודים וקיצורי דרך, כניסה ישירה לתפריט המשני שלו אחרי בדיקת הרשאה, בעיקר בפונקציות שכיחות.  
המערכת תאפשר למשתמש המתחיל שיטת תפעול עם מקסימום עזרה והנחיה, גם על חשבון הארכה של רצף הפעולות.

### י. מינוח ושפה

המונחים במערכת יהיו בשפה מוכרת ומקובלת על המשתמשים.  
שמות הפקודות החשובות במערכת יהיו בעברית.  
שמות הפקודות השונות במערכת יהיו ברי הבדלה זה מזה, קצרים, ומרמזים בבירור על מהות הפקודה.

### יא. עומס זיכרון מינימלי

כל המידע הנדרש למשתמש לצורך ביצוע מטלה יהיה זמין במסך.  
מידע כנ"ל שלא יהיה לו מקום במסך יוצג ב"חלון" או במסך או בתפריט / מקש חם "עזרה" בכל מקרה משתמש המערכת לא יידרש לזכור נתונים ממסך אחד למשנהו.

### יב. תפעול "חלונות"

מידע חיוני למשתמש אשר לא יוצג במסך, מטעמי עומס, יוצג בחלון עזר.  
במקרה זה, הצגת החלון והעלמתו תיעשה ע"י פעולת הקשה אחת.  
בכל מקרה פריט שייבחר מחלון, במערכת, ישולב אוטומטית בשדה הקלט המתאים במסך.

חתימה וחותמת המציע

### י"ג אחזור מידע נוח

המערכת תאפשר חיפוש פריט ברשימה ארוכה ע"י מיונים שונים ו/או הקשת קידומת חלקית.  
המערכת תאפשר למשתמש מעבר מהיר ונוח ממצב אחזור למצב עדכון. האמור להלן יעשה עם נקיטת אמצעי בקרה ואבטחת מידע.  
המערכת תאפשר הגדרה של תחום בחירה "חיפוש בקבוצות מיון".  
המערכת תאפשר "חיפוש מחדש" של הפריט הבא המתאים לבקשת האחזור המקורית.  
המערכת תאפשר חיפוש ע"י חיתוך תנאים.

### י"ד מסכי "עזרה" (Help) נוחים

המערכת תעמיד לרשות המשתמש עזרה ברמות שונות: שדה, חלון, מסך, יישום.  
העזרה במערכת תהיה מקושרת למקום בו נמצא המשתמש (הסמן, העכבר, מואר וכו').  
הצגת מסך / חלון "עזרה" במערכת תיעשה ע"י פעולת הקשה אחת בלבד.  
המעבר "חזרה" מסך העזרה למסך התפעול במערכת יהיה מהיר ונוח.  
על פי העניין תתאפשר במערכת ביצוע פעולת "בחירה" במסך ה"עזרה".  
מסכי העזרה במערכת יהיו תואמים למדריך למשתמש.

### ט"ו משובי המערכת

המערכת תציג, משוב ברור, לכל אירוע שהמשתמש צריך להיות מודע להתרחשותו, וכן לשם התמצאותו במצב המערכת בכל עת, כגון:

- הקשת מקש פקודה/פונקציה.
- ביצוע פעולה (טרנסאקציה) ממושכת, מחוון (Progress Indicator) או "שעון חול".
- סיום פעולה ותוצאותיה.

### ט"ז. זמני תגובה של התצוגה

זמן תגובת המצופה מהמערכת מרגע ביצוע הפעולה ע"י המשתמש יהיה קרוב לתקן המקובל:

- להקלדת תו אלפאנומרי:	עד- 0.1 שנייה.
- להזזת הסמן ע"י עכבר:	עד- 0.1 שנייה.
- לפעולת בקרה כגון דפדוף:	עד- 0.5 שנייה.
- להחלפת מסך:	עד- 2.0 שניות.
- להופעת הודעת שגיאה:	עד- 2.0 שניות.
- לאישור על עדכון בסיס הנתונים:	עד- 2.0 שניות.
- לאחזור נתון מבסיס נתונים:	2 שניות (במקרה קיצוני עד- 15).
- ליצירת קשר עם מערכת אחרת:	2 שניות (במקרה קיצוני עד- 15).

בכל מצב שזמן התגובה הצפוי גדול מ- 2 שניות תציג המערכת משוב על כך.

### י"ז. גמישות המערכת

במערכת ניתן יהיה לעשות שימוש במקשים מתוכנתים. (Soft Keys)  
המערכת תאפשר הגדרת "פרופיל אישי למשתמש", דוגמת:

חתימה וחתימת המציע

- כניסה ישירה למסך השכיח.
- עץ תפריטים ספציפי למשתמש (בהתאם להרשאות).
- מעבר רק בין שדות / חלונות / מסכים שבמשתמש מורשה להם וכד'.

### 3.10 דו"חות שאילתות וטפסים (M)

#### 3.10.1 כללי

ציפיית העירייה היא כי המערכת יאפשרו למשתמש מגוון אפשרויות לחילול דוחות וביצוע שאילתות.

המערכת תכלול רשימת דוחות / שאילתות / טפסים מובנים במערכת, כמו כן, תכלול המערכת "מחולל דוחות / שאילתות" ומחולל טפסים.

על המערכת לאפשר למשתמש לחולל דוח או שאילתה מילוליים המבוססים גם על חיתוך על פי כל שדה בבסיס הנתונים וכן לקבוע איזה שדות יוצגו במענה לשאילתה או בדוח וכן לשלב בטופס נתוני מקור מכל שדה מבסיס הנתונים וכן נתונים תוצאתיים של שאילתה מקדימה. יש לאפשר ייצוא של הדו"חות בפורמט אקסל להמשך עבודה.

הכלים למשתמש הקצה, במערכת המוצעת יהיו, בין השאר:

- 1) רשימת דוחות / שאילתות מובנות
- 2) רשימת טפסים מובנית.
- 3) מחולל דוחות / שאילתות / טפסים

#### 3.10.2 פרוט המציע

##### המציע יתאר בפרוט:

- 1) את רשימת הדוחות / השאילתות המובנות, תכולתם והשימוש בכל אחד מהם.
- 2) את רשימת הטפסים שניתן להפיק מהמערכת, תכולתם והשימוש בכל אחד מהם.
- 3) את התכונות והאפשרויות של מחוללי הדוחות, השאילתות והטפסים המוצעים על ידו לשימוש משתמש הקצה.

### 3.11 אבטחת מידע (M)

העירייה מנהלת כאמור את מערך אבטחת המידע שלה על פי דרישות תקן אבטחת המידע ISO 27001.

לאור זאת על המספקים לה שרותי בתחום ניהול המידע ומערכות המידע והתקשוב הן להבטיח כי מוצרי התוכנה, השרותים והאמצעים המשמשים להספקתם לעמוד בתנאי ודרישות נוהל אבטחת המידע המצ"ב בנספח 3.13.

**3.12 נפחים, עומסים וביצועים (I)**

**3.12.1 תחנות עבודה**

בסיום שלב ההקמה של המערכת יהיה מספר התחנות בה, **18 תחנות**.  
במהלך הפרישה הסופית של המערכת ייתכן שינוי במספר תחנות העבודה.

**3.12.2 הערכת עומסים**

הערכת עומס המערכת **הצפוי** בערכי פעילויות לשנה ייקבע רק לאחר השלמת איסוף הנתונים והזנתם למערכות.  
בשנת 2020 הנפח היה GB 27.22 בכלל המדיות השונות (סריקות, סרטים, מצגות, חומרי פרסום ועוד)  
צפי. גידול של GB 15 בשנה לפחות

**3.13 ממשקים חיצוניים / קשר בין המערכות המוצעות לבין מערכות אחרות (I)**

למערכות המוצעות יהיו ממשקים למערכות החיצוניות כמפורט במסמכי מכרז זה, לרבות בסעיף 0.18 "קשר למערכות מידע ממוחשבות אחרות", בסעיף 2.14 "אופי הממשקים", בסעיף 2.2.3 "מערכות מידע משיקות".

**3.14 פרוטוקול להעברת מידע**

המערכת תאפשר העברת מידע בפרוטוקולים תקינים כ - TCP/IP.

**3.15 הסבת נתוני מערכת המידע הקיימת (M)**

**3.15.1 יעדי ההסבה.**

כאמור קודם לכן, העירייה משתמשת לצרכי עבודתה מערכת הבאה:

(1) מערכת לניהול ספרייה של חברת אידאה.

**3.15.2 הסבת המידע - כללי**

הסבת המידע תתבצע בהתאם לאמור במכרז זה לרבות האמור לעניין זה בסעיף 2.1.2 "אילווצים כלליים (M)", בסעיף 2.1.3 "אופי ההסבה (M)".

**3.15.3 הסבת המידע – פרוט המציע**

**המציע יתאר בפרוט את התהליך שייעשה על ידו להסבת הנתונים ממערכות המידע הקיימת למערכת המידע המוצעת על ידו ואת הטכנולוגיה שתשמש אותו לשם כך.**

**3.16 דרישות מיוחדות**

**3.16.1 מערכות דו לשוניות**

- המערכות תהינה דו לשוניות.
- מסכי המערכות ותפריטיהן יהיו בעברית.

חתימה וחותמת המציע

- הכיתוב בשדות (ממשק למשתמש) וכן תוכן הדוחות יתאפשרו בעברית, באנגלית, רוסית, צרפתית, ספרדית, ערבית ועוד.

### 3.97 העברת נתונים בסיום ההתקשרות (M)

עם הגיע ההתקשרות לסיומה, מכל סיבה שהיא, יעביר הקבלן על חשבונו למזמין, עותק מלא ועדכני של כל נתוני וקבצי המזמין בין אם הם שמורים בשרת הקבלן ובין אם בשרת המזמין.

ההעברה תעשה בתקשורת או באמצעות מדיה דיגיטאלית לפי בחירת המזמין.

עותק עדכני של הקבצים והנתונים, כאמור לעיל, יועבר למזמין בכל פורמט שידרש על ידו, לרבות כל קבצי נתונים ו/או טבלאות האחרים הנדרשים למזמין לצורך שימוש בנתונים באמצעות מערכת שונה מזו של המציע.

### 3.99 תיעוד (M)

המערכות המוצעות תסופקנה עם מדריך למשתמש שיהיה:

קריא	📖	: כתוב בסגנון בהיר, פשוט, לוגי, קל להבנה.
יעיל	📖	: מאפשר איתור מהיר של המושג או הפונקציה הנדרשת.
מקיף	📖	: מכיל את כל המידע הנדרש.
תקף	📖	: תואם את המהדורה העדכנית של המערכת.
דידקטי	📖	: מתאים לשימוש כספר עזר לתכנית ההדרכה.
שימושי	📖	: ממדים ומבנה פיזי נוחים לתפעול ואחסון בעמדה.
נגיש	📖	: ניתן לשכפול ויצירת עותקים נוספים בקלות (הפקה מהמערכת).

בכל מקרה יסופקו עם המערכת עותק קשיח וקובץ מן המדריך לכל התקנה.

המדריך למשתמש יכיל:

📖	תיאור ה"סביבה" ותיאור פונקציונלי כללי.
📖	מילון מונחים
📖	עץ המסכים
📖	הצגת תפריטים
📖	מסכי פעולה
📖	פעולות מיוחדות (ניהול המערכת)
📖	נהלי אבטחת מידע במערכת

**המדריך למשתמש שיסופק על ידי המציע עם המערכת יכלול הדרכה לשימוש במערכת המוצעת ובהתאמות שיבוצעו בה.**

#### 4. מימוש

##### 4.1 גורמים מעורבים - פרטים אודות המציע (M)

המציע יפרט בהצעתו את הפרטים כנדרש בחוברת המכרז אודותיו ואודות קבלני המשנה (כל אחד בנפרד).

הפרוט יהיה באופן שיאפשר למזמין לאמת כי המציע עומד בתנאי הסף להגשת הצעות למכרז זה וכן לבחון את עמידתו באמות המידה לאיכות.

##### 4.2 אופן המימוש (M).

###### 4.2.1 הגורם המבצע

הספק ימנה מנהל פרויקט מטעמו שיהיה אחראי על הספקת כלל השרותים הנדרשים במכרז זה לכל סוגי המערכות וזאת לכל שלבי הישום והשימוש במערכת במהלך תקופת ההתקשרות.

מנהל פרויקט יהיה מי שהוא בעל נסיון מוכח של לפחות 5 שנים בניהול פרויקטים של הקמה יישום ותפעול מערכות ספרייה עירונית במהלך ניהול לפחות שני (2) פרויקטים לרשויות מקומיות מתוכן לפחות לעירייה אחת למשך שנה ברצף לפחות.

כל אחד מהצוות שיספק שרות לעירייה יהיה בעל ההשכלה וההכשרה הנדרשת וכן נסיון מוכח של לפחות 3 שנים ברצף בתחום בו הוא מיועד לספק שרותים לעירייה מתוכן לפחות שנה לעירייה אחת לפחות. באחריות הספק להביא כ"א מקצועי שילווח את התהליך עד ביצוע אספקת המערכת למצב תפעולי, וכן לאחר מכן לעבודה השוטפת.

המציע יפרט בהצעתו, כנדרש בחוברת המכרז מלבד מנהל הפרויקט, גם את שמות האנשים, מטעמו ו/או את שמות קבלני המשנה והאנשים מטעמם שיקחו חלק בהספקת השרותים לעירייה כנדרש במכרז זה, את הכשרתם, תפקידם בפרוייקט, והיקפו המתוכנן.

###### 4.2.2 תוכנית עבודה כוללת

המציע יפרט בהצעתו את תוכנית העבודה המתוכננת על ידו למימוש כל חלק ו/או מרכיב בתהליך הספקת השרותים / מערכות המידע, בהתאם ללוחות הזמנים הנקובים במסמכי המכרז.

המציע יפרט את סדר ביצוע השלבים / המרכיבים המתוכננים לביצוע על ידו ויצגם גם בתרשים גנט ברור וקריא.

לכל שלב / מרכיב יפרט המציע:

- מתודולוגיה
- סדר פעולות
- לוחות זמנים לביצוע.
- תפוקות
- גורם מבצע/ אחראי
- מעורבות נדרשת מהמזמין.

למען הסר ספק מובהר בזאת כי התוכנית שתוגש על ידי המציע שיזכה תהווה המלצה בלבד למזמין ואין בה כדי לחייבו לקבלה כלשונה.

עם חתימת ההסכם, תוגש לאישור המזמין תוכנית פעולה מותאמת להיקף העבודה בהזמנת העבודה ולצרכי וסדרי העדיפויות שלה.

תוכנית העבודה תתואם עם המנהל ותוגש לאישור המזמין בתוך **20 י"ע** מיום החתימה על ההסכם.

תחילת ביצוע תוכנית העבודה על ידי הזוכה יהיה בתוך **10 י"ע** מאישורה על ידי המזמין. כל הזכויות וכל המסמכים (איפיונים תכנוני הסבה וכו') שיוגשו הזכויות עליהן של עיריית רעננה בלבד.

4.2.3 מאפייני ישומון מוצע.

העירייה מעדיפה כי מישומון ניתן יהיה לצפות, לתשאל, ולהזמין ספרים להשאלה ולהאריך מועד החזרה.

**המציע יפרט** בהצעתו את מאפייני הישומון המוצע על ידו.

#### 4.3 לוחות זמנים להספקת השרותים ומערכות המידע המוצעות / היישומים המוצעים.

העירייה מצפה כי לוחות הזמנים להסבה, הספקה, ההתקנה וההפעלה של היישומים / המערכת הנדרשת יהיה המהיר ביותר האפשרי.

לוחות הזמנים המפורטים להלן הינם **מרבניים** מנקודת המוצא (אבן הדרך שממנה מתחילים למנות את ימי העבודה).

דרישת העירייה היא כי לוח הזמנים המרבניים להספקת כל מרכיב יהיה כדלקמן:

הפעילות <sup>①</sup>	ימי עבודה	נק' מוצא
(1) לימוד המצב הקיים, טרם הספקת המערכת, לרבות סביבת העבודה המנהלית, התפקודית, הסביבה הממוחשבת הקיימת בה צריכה המערכת להשתלב ולפעול ו/או אליה להתממשק ו/או את נתוניה להכיל ולנהל.	עד 20	הזמנה / דרישה
(2) הגשת תוכנית עבודה לאישור העירייה	עד 10	השלמת שלבים 1 + 2
(3) השלמת הסבת החומר הקלוט במערכת הספריות הקיימות.	עד 30	אישור התוכנית / הזמנת המערכת
(4) פיתוח טופס או דוח או שאילתה	עד 5	מדרישה
(5) פיתוח / הספקת ממשק למערכת משיקה או פיתוח התאמה למערכת או יישום או ישומון לפי דרישת העירייה כולל אפיון, כאמור במכרז.	עד 40	מדרישה <sup>②</sup>
(6) הדרכת הצוות בשימוש ביישום ו/או במידע.	5	הזמנה

<sup>①</sup> כל השרותים שיוזמנו באותה הזמנה יבוצע במקביל.

<sup>②</sup> הנחת העבודה היא ששיתוף הפעולה מספק הצד השני לממשק הובטח על ידי העירייה מראש והא מעמיד לרשות הספק את כל הנדרש לו בתוך עד 5 ימי עבודה.

חתימה וחתימת המציע

4.4 תפעול שוטף (M)

4.4.1 תמיכה במערכות ובתוכנות

המציע יפרט, בהצעתו את אופן התמיכה שיתן למערכות ולתוכנות המוצעות על ידו במהלך הפעלתן.

כמו כן, יפרט המציע את אופן ביצוע השינויים העתידיים שידרשו במערכות במהלך תפעולן.

4.4.2 נהלי תפעול המערכות.

המציע יפרט בהצעתו האם השימוש במערכות המוצעות מחייב נהלי תפעול ו/או יצרף את המלצתו לנהלים כאלה.

4.5 תיעוד (M)

המציע יפרט ו/או יצרף להצעתו את התיעוד שיימסר למזמין עם כל מערכת / תוכנה המוצעת על ידו כנדרש בפרק 3 סעיף 3.99 ("תיעוד").

4.6 אחריות שרות ותחזוקה (M)

4.6.1 אחריות

4.6.1.1 אחריות למערכות מידע ותוכנות.

האחריות לתפקוד שלם, מלא ותקין של המערכת / יישומי המחשב המוצעים תהווה חלק בלתי נפרד מעצם העמדתן לשימוש מזמין.

4.6.1.2 אחריות לנתונים ומידע נאספים.

למרות שבכוונת מזמין לבצע בקרת איכות מדגמית לתפוקות ההסבה, יהיה הזוכה אחראי להשלים ו/או לתקן, על חשבונו, כל נתון ו/או מידע אחר שימצא חסר ו/או לקוי לתקופה של שנה (12 חודשים) לפחות ממועד השלמת ההסבה.

4.6.2 שרות, תמיכה ותחזוקה

4.6.2.1 מאפייני השרות, התמיכה והתחזוקה

השרות למערכות והתמיכה במשתמשים יעשו באמצעות:

- 1) מענה אנושי ממוקד תמיכה מאוייש על ידי תומך בעל ותק ונסיון מוכחים.
- 2) השתלטות מרחוק על עמדת המשתמש על ידי תומך בעל ותק ונסיון מוכחים
- 3) הגעה לאתר העירייה בכל מקרה שלא ניתן לספק שרות ו/או תחזוקה מרחוק.

המוקד יהיה מאוייש וזמין למענה מלא לצוות העירייה בכל ימי העבודה א' – ה' בין השעות 08:00 – 17:00 יום שישי 08:00-13:00, ובימי עבודה שהם ערבי חג בין השעות 08:00 - 13:00.

\*הספרייה פתוחה עד השעה 19:00 כל יום. ידרש מענה בעת תקלה קריטית.

מוקד התמיכה של הספק ירכז את הטיפול בפניות והוא שיפנה אותה לגורם המטפל בחברה ויבקר את טיפולו בפניה. כל גורם העובד אם המערכת יורשה לפתוח את הקריאות במערכת.

הפניות / דיווח על תקלות שיועברו לספק או מי מטעמו ולמוקד יתועדו במערכת מידע יעודית וכן יתועדו בה שלבי הטיפול ותוצאותיו.

המוקד יעדכן את הפונה על קליטת הפניה / הודעה, על תחילת הטיפול בה ועל מועד סיום הטיפול.

הספק יעביר למנהל או מי מטעמו דו"ח בהתפלגות יומית על הפניות / הודעות לסוגיהן שהתקבלו אצלו לרבות במוקד וזאת באופן יזום אחת לחודש, **בשלושת (3) ימי העבודה הראשונים** של כל חודש אודות הפניות / הודעות החודש הקודם, או בתוך 3 ימי עבודה על פי דרישה.

הדו"ח יכלול פרוט של כל הפניות / הודעות על תקלות שהתקבלו אצלו בכל יום במהלך תקופת הדו"ח, לרבות:

- 1) שעת קבלת פניה / הודעה
- 2) גורם מדווח מהעירייה
- 3) מהות הפניה / ההודעה
- 4) אופן / מהות הטיפול
- 5) שעת סיום הטיפול

4.6.2.2 רמת השרות (SLA) - תמיכה

רמת שרות המוקד תהיה כדלקמן:

- 1) מענה לפניות טלפוניות כנדרש בחוק (בתוך 3 דקות)
- 2) מענה לפניות בדוא"ל או בפקס בתוך 1 שעה.
- 3) שרותי תמיכה, טלפונית / מקוונת, במשתמשים בזמני תגובה שלא יעלו על 4 שעות ממועד קבלת פניה או לפי תאום עם הלקוח ויסופקו ברצף עד להשלמת המענה למושא הפניה.
- 4) שרותי תחזוקה ותיקון של המערכות ותמיכה במשתמשים בהן בזמני התגובה הבאים:

4.1) תחילת טיפול, לפי העניין מרחוק או תוך הגעה לאתר ההתקנה, בתקלה

משביתה ישום / מערכת / ממשק - **תוך 4 שעות** מקבלת הודעה / גילוי התקלה.

החזרת הישום / מערכת / ממשק לפעילות **תוך יום עבודה**.

- 4.2 תחילת טיפול, לפי העניין מרחוק או תוך הגעה לאתר ההתקנה, בתקלה אחרת לא יאוחר מיום העבודה הבא או לפי תאום עם הלקוח. השלמת הטיפול בתקלה **בתוך 2 ימי עבודה** ממועד תחילת הטיפול.
- 5 טיפול הספק בפניה לתמיכה יעשה ברצף עד לקבלת אישור הלקוח כי קיבל מענה מלא לצרכיו.
- 6 טיפול הספק בתקלה יעשה ברצף עד לתיקון התקלה וקבלת אישור המזמינה כי המערכת חזרה לתפקוד מלא.
- 7 טיפול הספק בתקלה יעשה באופן היעיל ביותר ובאופן שיבטיח תיקון התקלה והחזרה של המערכת לתפקוד מלא בפרק הזמן הקצר ביותר.

### 4.6.2.3 המציע יפרט את שרותי התמיכה והתחזוקה הנדרשים לכל מערכת / יישום מחשב המוצעים על ידו.

4.6.2.4 המציע יפרט את תמהיל שרותי התמיכה במשתמשי כל מערכת / יישום והשרות לתחזוקה ותיקון של ליקויים במערכת / יישום שיספק במסגרת העמדתם לשימוש מזמין, את זמני לזמני תגובה למענה לפנייה ולטיפול בתקלות מרמות שונות ולטיפול רציף בתיקונם וכן את אופן נתינתם בהתאם לאמור בסעיפים לעיל או באופן המיטיב עם העירייה.

## 4.7 השתלבות בארגון (M)

4.7.1 אופן המענה על צרכי מזמין.

המציע יפרט כיצד כלל מרכיבי הצעתו מהווים מענה לצרכי מזמין כפי שמפורטים במפרט זה.

הפרוט יערך הן ברמת המענה על מטרות ויעדי מזמין והן על תהליכי העבודה. מוצע כי הפרוט יוגש בצורה טבלאית.

המציע יפרט אילו מרכיבים זמינים ברשותו בשלב הגשת הצעה ואילו מרכיבים יהיה עליו לפתח / להתאים.

בכל מקום שמרכיב בהצעה אינו זמין ויש לפתחו ו/או להתאימו, יציין זאת המציע במפורש ויפרט:

4.7.1.1 את מהות ההתאמה / פיתוח

4.7.1.2 את תוכנית הפיתוח (כולל שלבים ולו"ז)

4.7.1.3 את תפוקות המרכיב לפני ההתאמה / פיתוח ולאחריהם.

4.7.2 מערכי הדרכה ותוכניות הדרכה נדרשים.

המציע יפרט את תוכנית ההדרכה המוצעת על ידו במסגרת תוכנית העבודה הכוללת.

תוכנית ההדרכה תכלול:

- תנאים מקדמיים לביצוע (התקנת המערכת וכיו"ב).
- אוכלוסיות יעד (המשתמשים).
- נושאים.
- היקף שעות למשתמש / קבוצת משתמשים.
- מיקום ואמצעים.

חתימה וחותמת המציע

- מתודולוגיה.
- גורם מבצע.

#### 4.7.3 התקנה.

המציע יפרט בהצעתו את שלבי ההתקנה המוצעים על ידו.

לכל שלב יפרט המציע:

- נקודת זמן בתהליך לתחילתו.
- תנאים הכרחיים כולל ההכנות הנדרשות מהמזמין לצורך ביצוע כל שלב.
- לוח / משך ביצוע מנקודת ההתחלה.
- גורם מבצע מטעם המציע.
- גורם מלווה נדרש מטעם מזמין .

#### 4.8 חוסן ואמינות (M)

##### 4.8.1 תוכנית בדיקות

המציע יפרט בהצעתו את תוכנית בדיקות הקבלה המוצעות על ידו.

למען הסר ספק מובהר בזאת כי התשלום לספק עבור שימוש במערכת ו/או ישום ו/או ישומון יחל רק לאחר שהמנהל אישר בכתב את מעברם את בדיקות הקבלה על ידי העירייה והם ערוכים לשימוש מלא ושוטף.

##### 4.8.2 גיבוי והתאוששות

המציע יפרט את מנגנוני הגיבוי והתאוששות הכלולים במערכת וכנגד אילו סיכונים/בעיות הם מיועדים.

כמו כן יפרט את תהליך ההתאוששות והשחזור.

##### 4.8.3 ביקורת קבלה

כל תפוקה של שרות אחר לרבות שרותים בתחום המידע לסוגיו תעבור על ידי העירייה ביקורת קבלה.

למען הסר ספק מובהר בזאת כי התשלום לספק עבור שרותים בתחום המידע לסוגיו יבוצע רק לאחר שהמנהל אישר בכתב את מעברם את ביקורת הקבלה על ידי העירייה והם ערוכים לשימוש מלא ושוטף.

#### 5. עלות (M)

כמפורט במסמך ג' "כתב הצעת המחיר" המהווה נספח להסכם.

# נספחים

7. נספח 2.1.4 - ממשק למערכת CRM

8. 1. דרישות לחיבוריות של כל מערכת מידע המוצעת לרשות, אל בסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי

כל מערכת מידע המוצעת לרשות, חייבת לאשר בכתובין את החיבוריות שתבוצע אל בסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי. הטבלה הבאה מפרטת את הדרישה:

פרק	מספר דרישה	הדרישה	Mandatory	הדרישה נתמכת במלואה / חלקית / לא נתמכת	הערות במידה והדרישה לא נתמכת במלואה
	1.1.1	המערכת המוצעת הינה בעלת יכולת התממשקות (ממשק דו כיווני) אל בסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי, המכיל את כלל לקוחות הרשות, באמצעות ממשק פתוח - API הכולל תיעוד למימוש הממשק	✓		
	1.1.2	המערכת המוצעת תכיל ממשק דו כיווני אל בסיס נתוני הלקוחות הרשותי המרכזי, המכיל את כלל לקוחות הרשות, באמצעות ממשק פתוח - API הכולל תיעוד למימוש הממשק	✓		
	1.1.3	בסיס הנתונים של המערכת המוצעת, ישמור מידע על לקוחות הרשות המקומית אך ורק בבסיס נתוני הלקוחות הרשותי - הדבר יתבצע באמצעות הוספת שדות בבסיס נתוני הלקוחות הרשותי בהתאם לצרכי ולרצון המזמין (הוספת השדות הינה באחריות המזמין)	✓		
	1.1.4	מזהה הפונה במערכת המוצעת יהיה ת.ז. חד-חד ערכית בעלת 9 ספרות	✓		
	1.1.5	במקרה של הקשת ת.ז. במערכת המוצעת המכילה פחות מ-9 ספרות, המערכת המוצעת תוסיף אפסים מובילים לפני המספר שהוקש ותוודא שספרת הביקורת (הספרה האחרונה) הינה תקינה. במקרים בהם מספר תעודת זהות יימצא כלא תקין - לא תתאפשר פתיחת רשומה חדשה	✓		

2. מידע הנדרש ממערכת המידע המוצעת

הערות	תשובה	Mandatory	הדרישה	מספר דרישה	פרק
			כמות הפניות אל בסיס נתוני הלקוחות הרשותי הצפויה ב-10 דקות השיא במהלך היממה	1.1.6	
			כמות פניות כוללת אל בסיס נתוני הלקוחות הרשותי הצפויה במהלך השעות 09:00-17:00	1.1.7	
		✓	רשימת נתוני הלקוחות בהם מערכת המידע המוצעת מבצעת שימוש (יש לפרט את כלל שדות המידע הנדרש למערכת המוצעת, כדוגמת ת.ז., כתובת, כמות ילדים)	1.1.8	
		✓	רשימת נתוני הלקוחות אותם תוסיף מערכת המידע המוצעת אל בסיס נתוני הלקוחות הרשותי (יש לפרט את שמות השדות וסוגי הערכים אשר יוספו לבסיס נתוני הלקוחות הרשותי)	1.1.9	

## 9. נספח 3.13 א' - נספח אבטחת מידע

### 1. מטרה

מסמך זה כולל אוסף דרישות אבטחת מידע לספקי מערכות עבור עיריית רעננה. עמידה בהוראות מסמך זה היא תנאי סף לקבלת אישור מעיריית רעננה, ועל הספק לעמוד בדרישות אבטחת מידע של עיריית רעננה כפי שיעודכנו מעת לעת.

### 2. הגדרות

2.1. **מידע (מידע מוגן):** נתונים על אישיותו של אדם, צנעת אישיותו, מצב בריאותו, מצבו הכלכלי, הכשרתו המקצועית, דעותיו ואמונתו.

2.2. **מאגר מידע:** אוסף נתוני מידע המוחזק באמצעי מגנטי או אופטי (ובכלל זה מחשב) ומיועד לעיבוד ממוחשב.

2.3. **מנהל המאגר:** מנהל פעיל של גוף שבעלותו או בהחזקתו מאגר מידע או מי שמנהל כאמור הסמיכו לעניין זה.

2.4. **הממונה על אבטחת המידע אצל הספק:** אדם הנמנה על עובדי הספק אשר מונה על ידי הספק לתפקיד זה ואשר אחראי לאבטחת המידע הנכלל במאגרי המידע המצויים בידי הספק וליישום ההנחיות המופיעות במסמך זה.

2.5. **הממונה על אבטחת המידע בעיריית רעננה:** אדם שמונה לתפקיד זה מטעם עיריית רעננה ואשר אחראי לאבטחת המידע בעיריית רעננה, ואחראי למתן הנחיות אבטחת מידע.

2.6. **נכסי המידע:** כל המידע, מאגרי המידע, נתון אחר או ציוד של עיריית רעננה אשר משמש לצורך פעילות המאגר.

### 2.7. משתמשי מאגר מידע

א. כל בעל תפקיד אצל הספק הנדרש מתוקף תפקידו להשתמש במידע אשר נצבר במאגרי המידע של עיריית רעננה המצויים אצל הספק או שיש לספק גישה אליהם.

ב. בעלי תפקידים בעיריית רעננה המקבלים במסגרת תפקידם דוחות ומידע המופקים ממאגרי מידע של עיריית רעננה המצויים בידי הספק או שיש להם גישה אליהם.

ג. מערכות משיקות (צד שלישי) העושות שימוש במידע הנכלל במאגרי המידע של עיריית רעננה והמצויים בידי הספק.

2.8. **אבטחה פיזית:** האמצעים הפיזיים הנדרשים להגנה על ציוד המחשב, לגישה למידע של עיריית רעננה ולשרידות המערכות הממוחשבות המכילות את מאגרי המידע.

2.9. **"התקן נייד"** - אחד מאלה:

2.9.1 מחשב המיועד לשימוש נייד **ובכלל זה רדיו טלפון נייד** כהגדרתו בחוק התקשורת (בזק ושידורים) התשמ"ב-1982.

2.9.2 מצע אחר המשמש לאחסון חומר מחשב.

- 2.10. **סיווג מידע:** הקניית הגדרת רגישות למידע, בהתבסס על העקרונות שהותוו על ידי עיריית רעננה והפורום לנושא אבטחת מידע בעיריית רעננה.
- 2.11. **נזק למידע:** פגיעה בסודיות, בשלמות וזמינות המידע בבעלותו של עיריית רעננה.
- 2.12. **אבטחת מידע:** הגנה על סודיות, שלמות וזמינות המידע בבעלותו של עיריית רעננה .  
הגנה על המידע מפני חשיפה, שימוש או העתקה, והכול ללא רשות כדן.
- 2.13. **"שלמות מידע":** זהות הנתונים במאגר מידע למקור שממנו נשאבו, בלא ששוננו, נמסרו או הושמדו ללא רשות כדן.
- 2.14. **סודיות המידע:** חשיפת המידע לגורמים לא מורשים.
- 2.15. **זמינות המידע:** שמירה על נגישות למידע באופן רציף.
- 2.16. **אירוע במ"מ:** אירוע ביטחון מערכות מחשב; פעולה המתבצעת בזדון או בשוגג.  
פעולה זו עלולה לפגוע בזמינות, אמינות וסודיות המידע ו/או בציווד המחשוב עיריית רעננה ברמות חומרה שונות, ולהביא להשבתת מערכות, שיבוש נתונים מכוון או חשיפת נתונים לגורמים לא מורשים.
- 2.17. **"מיקור חוץ":** השימוש בשירותי מיקור חוץ משמעו הוצאה מחוץ לארגון או ביצוע על ידי מי שאינם עובדים בארגון, של פעולות ותהליכים המבוצעים בדרך כלל על ידי הארגון.
- 2.18. **"מומחה אבטחת מידע":** חברה המתמחה בנושא אבטחת מידע מתוך רשימת הספקים המאושרת על ידי עיריית רעננה.
- 2.19. **"מידע חסוי":** מידע שפגיעה בזמינותו, בשלמותו, באמינותו, בסודיותו או בשרידותו עלולה לגרום לתקלות כגון אלה:
- פגיעה או הכבדה על ביצוע תכניות או פעולות כלכליות, מנהליות, חברתיות, משפטיות ואחרות של המדינה.
  - גרימת תקלה לעבודת הגופים הציבוריים שמשמעה עיכוב או ייקור תהליכי עבודה או הפרעה בביצוע אכיפת החוק.
  - מידע פנים ארגוני שהנהלת הארגון רוצה לשמור על חשאיותה מול ארגון מתחרה.

### 3. הנחיות לביצוע

#### 3.1. סיווג המידע

אופי הפעילות בעיריית רעננה מחייב דגש מיוחד בנושא אבטחת המידע. עיריית רעננה רואה חשיבות רבה במימוש שיטתי ויעיל של היבטי אבטחת המידע במערכות השונות, ובכלל זה היבטים הקשורים להגנה על מידע ולחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.

#### 3.2. סימון המידע

הספק מתחייב לסמן כל פלט של מידע המופק ממאגרי המידע של עיריית רעננה באמצעות כותרת עליונה בנוסח הבא: "מכיל מידע מוגן לפי חוק הגנת הפרטיות - המוסר שלא כדין עובר עבירה"

#### 3.3. התחייבות הספק

הספק מתחייב למלא אחר הוראות נספח זה ואחר יתר הוראות עיריית רעננה בכל הנוגע לאבטחת מידע, לרבות הוראות אשר יתעדכנו מעת לעת.

#### 3.4. איומים

**איום פנימי** - פגיעה במכוון או בשוגג בשלמות או זמינות או סודיות של נכס מידע של עיריית רעננה על ידי גורם בעל הרשאות גישה לאותם נכסים.  
**איום חיצוני** - פגיעה בשלמות או זמינות או סודיות של נכס מידע של עיריית רעננה על ידי גורם ללא הרשאות גישה מאושרות לאותם נכסים.

#### 3.5. גורמי איום עיקריים

- אדם בעל הרשאות במערכת וללא הרשאות במערכת.
- בעל עניין במידע (אדם/ארגון/מדינה), לדוגמה תושבי העיר רעננה.
- גופים עם אינטרסים ועם יכולות – אנשי תקשורת, חוקרים פרטיים, עבריינים קטנים, פשע מאורגן ישראלי ופשע מאורגן בין-לאומי.
- אדם אקראי או גורם נוסף בעל יכולת זדונית.

#### 3.6. משמעות של מימוש האיומים

- פגיעה בנתוני המערכת עלולה לגרום לנזקים הבאים:
- פגיעה בפעילות התקינה בעיריית רעננה כולל זמינות שירותים, אמינות, שלמות וחסינות נתונים.
  - פגיעה בצנעת הפרט של עובד עיריית רעננה או של אדם מן הציבור ו/או של כל אדם שפרטיו נחשפו מהמערכת.
  - הגשת תביעות משפטיות נגד עיריית רעננה.
  - נזק כלכלי לעיריית רעננה.
  - נזק תדמיתי בלתי הפיך לעיריית רעננה.
  - נזק למידע.

### הנחיות נוספות

1. ככל שמערכת מוצעת תותקן בהתקנה מקומית באמצעות תשתיות העירייה יחתום הספק על הטפסים הבאים: נספח 3.13 ב' - דרישות אבטחת מידע וסייבר לספק תוכנה וכן על נספח 3.13 ג' - התחייבות גורם חיצוני העובד עם מחשב נייד לשמירת סודיות.
2. במידה והמערכת תותקן בתשתית ענן, הספק ידרש לחתום בנוסף על נספח 3.13 ד' - התחייבות ספקים המחזיקים במאגרי מידע בענן.

### דרישות אבטחת מידע וסייבר לספק תוכנה

#### 10. נספח 3.13 ב' - דרישות אבטחת מידע וסייבר לספק תוכנה

1. הואיל; ואנו החתומים מטה (להלן; "הספק") נותנים לעיריית \_\_\_\_ (להלן; "העירייה") שירותי פיתוח ו/או תחזוקת תוכנה.
2. והואיל; ומתן השירותים לעירייה מותנה בהתחייבות שלנו לשמור על סודיות המידע של העירייה ועל אבטחת מידע כמפורט בכתב זה;
3. והואיל ואנו חייבים בדרישות אבטחת מידע החלות על ספק תוכנה, הנובעות מהנחיות אבטחת המידע בדרישות החוק ותקנות הגנת הפרטיות, מעבר לדרישות אבטחת מידע וסייבר מגורמי חוץ החלות על כלל ספקי מיקור חוץ;

אי לכך, אנו מתחייבים בזאת כדלקמן;

#### 1. הנחיות כלליות:

- 1.1 הספק מצהיר כי הוא פועל כנדרש על פי החוק, התקנות ותיקוני הגנת הפרטיות וכי הוא נוקט באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות חוק הגנת הפרטיות, תיקוני ותקנותיו והנחיות רשם מאגרי מידע.
- 1.2 הספק ימנה אחראי לאבטחת המידע וסייבר מטעמו. על אחראי אבטחת המידע וסייבר להבטיח שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת המכילות מידע השייך לעירייה.
- 1.3 הספק מתחייב להחתים את עובדיו על הצהרות סודיות, הכוללים, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של העירייה, שימוש במידע רק בהתאם לאמור בהסכם ההתקשרות בין הספק לבין העירייה ויישום אמצעי האבטחה הקבועים בהסכם ההתקשרות.
- 1.4 הספק מתחייב לא להעביר לצד שלישי מידע שיתקבל במסגרת ההתקשרות, או להשתמש במידע שעובדיו יחשפו אליו אגב ביצוע ההתקשרות, לכל מטרה אחרת שלא קשורה לביצוע ההתקשרות.
- 1.5 הספק מתחייב לאפשר לנציג העירייה לערוך ביקורת אבטחה בכל עת.
- 1.6 הספק יתקין תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת נגד נזקות על מחשבים המכילים מידע השייך לעירייה, או משמשים להתחברות לצרכי תמיכה או תחזוקה.
- 1.7 הספק יודא הפקדת קוד מקור של אפליקציה בעירייה או אצל נאמן.
- 1.8 מנהל יחידת המחשוב של העירייה יודא שקוד המקור עבר בדיקה נגד חשיפות ואי קיום קוד זדוני באמצעות סריקת חשיפות אבטחת מידע (Vulnerability Scan).
- 1.9 הספק יבצע הדרכה פרונטלית על התוכנה עפ"י דרישת העירייה.
- 1.10 אירועי אבטחת מידע
  - 1.10.1 הספק יתעד כל מקרה שבו התגלה אירוע אבטחת מידע. ככל האפשר יבוסס התייעוד על רישום אוטומטי.
  - 1.10.2 הספק ידווח לעירייה במקרה של אירוע אבטחת מידע המשפיע על מידע של העירייה, עובדיה או תושביה.

**2. פיתוח מאובטח:**

- 2.1 שימוש בתקן OWASP או מקביל שיאושר ע"י מנהל יחידת המחשוב של העירייה.
- 2.2 שימוש בגרסאות מעודכנות ונתמכות של שפות הפיתוח.
- 2.3 העברת מסמך אפיון מערכת לאישור של מנהל יחידת המחשוב של העירייה.
- 2.4 פיתוח המערכת בהתאם לדרישות האפיון.
- 2.5 ביצוע בדיקות מסירה ע"י הספק לוודא קיום דרישות אבטחת מידע באפיון.
- 2.6 מבדק חדירה למערכת לפני העברה לייצור.

**3. הפרדת סביבות:**

- 3.1 סביבת הייצור תופרד מסביבות אחרות.
- 3.2 העברת אפליקציה מסביבת פיתוח לייצור תתבצע בצורה מבוקרת.
- 3.3 לא יעשה שימוש בנתונים אמיתיים בסביבת הפיתוח.

**4. הגנה אפליקטיבית:**

- 4.1 בקרת קלט בכל השדות. הגדרת רשימת ערכים וטווחים מותרים לשדות קלט (כולל הגנה על FORM באמצעות CAPTCHA)
- 4.2 אין לחשוף למשתמש הקצה הודעות שגיאה אפליקטיביות העלולות להסגיר קוד וטבלאות בתוך היישום. שגיאות כאלה יש לכתוב לקובץ לוג בלבד או לתת הודעה גנרית.
- 4.3 במקרה של העלאת קבצים למערכת: יש לוודא כי קובץ העולה לשרת יעבור סניטציה ויישמר בשרת כקובץ בעל סיומת לא פוגענית כגון html או php.
- 4.4 בקרת פלט:
  - 4.4.1 וידוא שאין בדו"חות המופקים מהמערכת חשיפה של שדות שלא נדרשים.
  - 4.4.2 וידוא אי חשיפה של סיסמאות או כרטיס אשראי בפלטים למסך או לתדפיסים.
- 4.5 תיעוד בלוג:
  - 4.5.1 כניסות/נעילות משתמש.
  - 4.5.2 פעולות עדכון ע"י המשתמשים (ברמת שם משתמש, זמן, ערך, כתובת IP/מחשב) כולל שמירת ערך קודם.
  - 4.5.3 העלאות תכנים.
  - 4.5.4 גישה מרחוק
  - 4.5.5 חריגות ואירועי אבטחת מידע
  - 4.5.6 שינויים במערך ההרשאות
- 4.6 שמירת התיעוד
  - 4.6.1 הגבלת הרשאת גישה לרשומות לוג - למנהל מערכת.
  - 4.6.2 שמירת תיעוד למשך 24 חודשים לפחות
  - 4.6.3 הספק יקבע נוהל בדיקה שגרתי של הלוגים כולל דו"ח של הבעיות שהתגלו והצעדים שננקטו בעקבותיהן.
- 4.7 הזדהות והרשאות:
  - 4.7.1 יכולת להגדיר הרשאות על פי פרופיל/תפקיד ולמדר גישה/עדכון ברמת שדה.

- 4.7.2 ככל הניתן, אופן הזיהוי ייעשה על בסיס אמצעי פיזי הנתון לשליטתו הבלעדית של המורשה.
- 4.7.3 קישור למנגנון הרשאות אשר יאפשר ביקורת ויתעד את הגישה למאגרי המידע, ובין היתר יתעד את הפרטים הבאים: זהות המשתמש, התאריך והשעה של ניסיון הגישה, רכיב המערכת אליו בוצע ניסיון הגישה, סוג הגישה, היקפה ואם הגישה אושרה או נדחתה.
- 4.7.4 אימות וניהול המשתמשים במערכת יתבצע על פי הזדהותם (שם משתמש) מה active Directory הארגוני (SSO).
- 4.7.5 הסיסמאות יוצפנו בהצפנה חד כיוונית בבסיס הנתונים.
- 4.7.6 יכולת הפקה יזומה של דו"ח הרשאות תקפות לפי דרישת העירייה.
- 4.7.7 נעילת משתמש לאחר מספר ניסיונות זיהוי כושלים.
- 4.7.8 הגדרת אופן טיפול בתקלות הקשורות באימות זהות.
- 4.7.9 ביטול הרשאות לבעל הרשאה שסיים את תפקידו, ובמידת האפשר שינוי סיסמאות למאגר ולמערכות המאגר, שבעל ההרשאה עשוי היה לדעת, מיד עם סיום תפקידו של בעל ההרשאה.

#### 5. דרישות במקרה של אחסון המערכת בענן:

- 5.1 שימוש בגרסאות דפדפנים נתמכות.
- 5.2 שימוש בפרוטוקול Https בכל דפי היישום.
- 5.3 שימוש ב-, API WEB SERVICE או STORED PROCEDURES על מנת למנוע ממשק ישיר בין המשתמש לשרת בסיס הנתונים.
- 5.4 מניעת אפשרות למניפולציה של כתובת ה-URL (חוסר יכולת לשנות UID בסוף הדף, לא ניתן לשנות או להוסיף דפי משנה).
- 5.5 ממשק ניהול בגישה מהעירייה בלבד או מכתובות שיסופקו על ידה.
- 5.6 מימוש IPS.
- 5.7 מימוש הצפנה בתקשורת באמצעות פרוטוקול TLS1.2 או פרוטוקול אחר שיאושר ע"י מנהל יחידת המחשוב של העירייה.
- 5.8 בקרת גישה:
- 5.8.1 גישה לאפליקציה באמצעות שם משתמש וסיסמא – לאפשר יכולת שימוש ב-OTP או CAPTCHA כמזהה נוסף, אם לא ניתן לממש מדיניות סיסמאות כמצוין לעיל בסעיף 4.7.
- 5.8.2 הגדרת SESSION TIME OUT לאחר פרק זמן של אי פעילות, המחייב זיהוי מחדש של המשתמש.
- 5.8.3 ברירת המחדל לסיום Session תהיה 30 דקות. (גם אם המערכת תנוהל מקומית).

- 5.9.1 בסיס נתונים ייעודי לעירייה - הספק יבצע הפרדה בין בסיס הנתונים של העירייה לבין בסיסי נתונים של לקוחות אחרים.
- 5.9.2 הגנת בסיס הנתונים והקשחתו עפ"י הנחיות העירייה או NIST.
- 5.9.3 ניטור שינויים בבסיסי הנתונים והפקת דו"ח לעירייה לפי דרישתה.
- 5.9.4 זמינות מלאה- מקסימום DOWNTIME – שעה בשעות הפעילות.
- 5.9.5 התקנה ועדכון של אנטי-וירוס בכל שרת.
- 5.9.6 עדכון מערכת הפעלה בעדכוני אבטחה תוך שבוע מפרסומם.
- 5.9.7 במקרה של אירוח תשתיות או סביבת ענן, הספק מתחייב לשמור המידע במערכת כל עוד נמשך השירות הספק יספק לעירייה יכולת שליטה ובקרה על הנתונים בענן וכן אפשרות חד צדדית להפסקת השימוש בשירותי הענן תוך מחיקת המידע באופן שלא ניתן לאחזור.
- 5.9.8 מענה אנושי לטיפול באירועי סייבר.

**6. במידה וספק התוכנה מוגדר כמחזיק מאגר של העירייה, יחולו עליו גם הדרישות הבאות:**

- 6.1 הספק ידווח לעירייה, אחת לשנה לפחות, אודות אופן ביצוע חובותיו לפי תקנות אבטחת המידע.
- 6.2 הגדרת נוהל אבטחת מידע, כמפורט בתקנה 4 לתקנות אבטחת המידע.
- 6.3 הגדרת מסמך מעודכן של מבנה מאגר המידע וכן רשימת מצאי מעודכנת של מערכות המאגר, בהתאם למפורט בתקנה 5 לתקנות אבטחת המידע.
- 6.4 ביצוע סקר סיכונים ומבדק חדירה למאגרי מידע שחלה עליהם רמת אבטחה גבוהה, אחת ל-18 חודשים לכל הפחות.
- 6.5 אבטחה פיזית וסביבתית- שמירת מאגרי המידע וכן תשתיות ומערכות המשמשות את המאגר, במקום מוגן, המונע חדירה וכניסה אליו ללא הרשאה והתואם את אופי פעילות המאגר ורגישות המידע.
- 6.6 ביצוע בקרה ותיעוד של הכניסה והיציאה מאתרים בהם מצויות מערכות המידע וכן בקרה ותיעוד של הכנסה והוצאת ציוד אל מערכות המאגר ומהן.
- 6.7 ביצוע ביקורת פנימית או חיצונית, לעניין עמידת הספק בתקנות אבטחת מידע, אחת לשנתיים לפחות. הביקורת תיערך ע"י גורם בעל הכשרה מתאימה לביקורת בנושא אבטחת מידע, שאיננו אחראי האבטחה על המאגרים.
- 6.8 הספק יגביל / ימנע אפשרות חיבור התקנים ניידים למערכות המאגר וינקוט אמצעי הגנה.
- 6.9 הספק לא יחבר את מערכות המאגר לרשת האינטרנט או לרשת ציבורית אחרת, ללא התקנת אמצעי הגנה מתאימים מפני חדירה לא מורשית או מפני תוכנות המסוגלות לגרום נזק או שיבוש.
- 6.10 בגישה מרחוק באמצעות רשת האינטרנט או רשת ציבורית אחרת, הספק יעשה שימוש גם באמצעים שמטרתם לזהות את המתקשר והמאמתים את הרשאתו לביצוע הפעילות מרחוק ואת היקפה.
- 6.11 הספק ישמור את הגיבויים באופן מאובטח, למשך 24 חודשים, לכל הפחות.

6.12.1 הגדרת ושינוי הרשאות גישה למידע המצוי במאגר המידע רק לאחר נקיטת אמצעים סבירים, המקובלים בהליכי מיון ושיבוץ עובדים.

6.12.2 קיום הדרכות לבעלי הרשאות גישה למידע המצוי במאגר המידע, בטרם מתן הרשאות ראשוני או בטרם שינוי ההרשאות הקיימות. ההדרכות יעסקו בחובות בעלי הרשאות לפי חוק ותקנות הגנת הפרטיות, ולפי נוהל האבטחה של הספק.

6.12.3 קיום הדרכה תקופתית לבעלי ההרשאות למאגרי המידע של העירייה לכל הפחות אחת לשנתיים.

6.13 אירועי אבטחת מידע

6.13.1 קביעת הוראות בנוהל האבטחה של הספק לעניין התמודדות עם אירועי אבטחת מידע, לפי חומרת האירוע ומידת רגישות המידע, לרבות לעניין ביטול הרשאות וצעדים מידיים אחרים הנדרשים וכן הוראות לעניין דיווח למנהל יחידת המחשוב של העירייה על אירועי אבטחה ועל הפעולות שננקטו בעקבותיהם.

6.13.2 דיווח לרשם מאגרי מידע אודות אירוע אבטחה חמור. שמירת התיעוד באופן מאובטח, למשך 24 חודשים לכל הפחות.

6.13.3 קיום דיון באירועי האבטחה ובחינת הצורך בעדכון נוהל האבטחה של הספק, במאגרים שחלה עליהם רמת אבטחה בינונית - אחת לשנה לפחות. במאגרים שחלה עליהם רמת אבטחה גבוהה - אחת לרבעון לפחות.

התחייבות לשמירת סודיות גורם חיצוני העובד עם מחשב נייד

**11.נספח 3.13 ג' - התחייבות לשמירת סודיות גורם חיצוני העובד עם מחשב נייד**

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_, עובד בעיריית \_\_\_\_\_ כגורם חיצוני

בתפקיד \_\_\_\_\_ (להלן: "התפקיד") מצהיר/ה ומתחייב/ת בזה, כלפי עיריית רעננה (להלן: "העירייה") כי:

1. אני מודעת/ת לפעילותה של העירייה המעניקה מגוון רחב של שירותים, למידע הסודי והרגיש בו היא מחזיקה והנני מודעת/ת לעובדה כי התפקיד מחייב אותי לשמירה על סודיות.
2. אני מתחייב/ת לא לגלות, לפרסם, להראות, למסור ולהעביר, בין במשך תקופת העסקתי בעירייה ובין לאחר מכן, לשום אדם או גוף, בין אם הינו עובד בעירייה, ספק, לקוח או כל גורם אחר, שום מידע הקשור בעבודתי ובעירייה, וזאת בין שהמידע האמור הגיע אלי כתוצאה מעבודתי בעירייה או בכל בדרך אחרת.
- המונח "מידע" כוונתו: כל הקשור באופן ישיר או עקיף בענייניהם, עסקיהם ופרטיהם של תושבים, ספקים, עובדים בעירייה והאנשים או הגופים הקשורים בעירייה והבאים עם העירייה במגע ולרבות, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מחירים, תחשיבים, פרטים אישיים, תנאי העסקת הח"מ ותנאי העסקת עובדים, תושבים וספקים, עמלות, מסמכים וסודות.
3. אני מתחייב/ת כי הסיסמא איתה הנני מתחבר למחשב הנייד שמורה עימי ואינה ידוע לשום גורם אחר מלבדי.
4. אני מתחייב/ת לא לעשות כל שימוש במידע כאמור לעיל שלא למטרות ביצועה של העבודה ובכלל זה לא לבצע שכפולים, העתקים, וכו', שלא למטרות העבודה.
5. אני מתחייב/ת כי מסמכים ו/או תיקים ו/או כל חומר בעותק קשיח ("Hard copy") אשר הוצא מחוץ לכותלי העירייה למטרת עבודה יוחזר חזרה למנהל אבטחת המידע או לגורם הממונה עלי בעירייה לצורך גריסה או השמדה מיד בסיום הטיפול בהם.
6. אני מתחייב/ת להקפיד על שמירת סודיות בסביבת עבודתי, ובהקשר לכך להקפיד כי כל המסמכים הרגישים ו/או הסודיים ו/או הדורשים טיפול מיוחד, לא יישארו ללא השגחה במשרדי, יתויקו באופן מסודר וחסוי, ישמרו בארונות נעולים או ינעלו במידת הצורך בכדי למנוע את האפשרות הגישה עבור גורם בלתי מורשה.
7. אני מתחייב/ת לשמור מסמכים וקבצי עבודה הקשורים לעירייה במחשב באופן מסודר ומנוהל על ידי הרשאות גישה ולהקפיד כי בעת סיום העבודה על קבצים רגישים ייסגרו הקבצים וישמרו בתיקה מוצפנת ומוגנת מפני גורמים שאינם מורשי גישה.
8. אני מתחייב/ת כי כל מידע הנשלח באמצעות דואר אלקטרוני מהמחשב הנייד ישלח כשהוא מוצפן על יד תוכנת הצפנה המיועדת לדואר אלקטרוני.
9. אני מתחייב/ת ליצור חסימת גישה לכל מדיה אלקטרונית סודית ו/או רגישה וזאת לאחר קבלת אישור מתאים מהגורמים האחראיים לכך בעירייה.

10. אני מתחייב/ת לדאוג כי כל המסמכים הקשורים לעירייה על גבי המחשב הנייד יוצפנו בעזרת תוכנה הצפנה וכי קוד הגישה אינו יהיה גלוי או ידוע לשום גורם אחר מלבדי.
11. אני מתחייב/ת לדאוג כי על המחשב הנייד תתוקן תוכנה המונעת חדירת ווירוסים (להלן: אנטי ווירוס) וכי תוכנה זו מעודכנת ומתעדכנת באופן אוטומטי עם כל עדכון המופץ על יד בית התוכנה.
12. אני מתחייב/ת לדאוג כי מערכת ההפעלה המותקנת על המחשב הנייד מעודכנת בעדכוני האבטחה האחרונים שהופצו על ידי היצרן.
13. אני מתחייב/ת כי המחשב הנייד יהיה בהשגחתי או אמצעי נעילה בכל עת.
14. אני מתחייב/ת כי המחשב יימצא כל העת בהשגחתי, בתיקי ובשום מקרה לא יאוחסן בתא המטען של רכבי. כאשר אני יוצא מהרכב, אדאג לקחת את המחשב ולא להשאירו במכונית גם אם היא נעולה.
15. אני מתחייב/ת להודיע לגורם מולו אני עובד בעירייה על כל חשד לגניבה ו/או פריצה ו/או העתקה ו/או חדירה למסמכים שברשותי ו/או למדיה אלקטרונית ו/או שנמצאים בטיפול ו/או כל ניסיון לעשות כך, באופן מיידי וללא שהות.
16. ידוע לי כי התחייבות זו הינה מהווה חלק בלתי נפרד מהתקשרותי עם העירייה ומהווה חלק בלתי נפרד מחוזה הסודיות עליו חתמתי עם העירייה. אני מודעת/ת לכך כי הפרת תוכן הצהרה זו יכולה להיגרם עקב מעשה מכוון ו/או רשלנות ו/או מחדל, והאחריות בגינן, זהה היא.
17. בסיום פעילותי מול העירייה, אני מתחייב/ת למסור לגורם מולו אני פועל בעירייה את כל המסמכים, המידע וכל חומר אחר שהגיע או הוכן על ידי במהלך העבודה.
18. התחייבות זו תמשיך לחול אף לאחר תום תקופת ההסכם.

**קראתי והבנתי את האמור בהתחייבות זו ואני חותם/ת עליה מרצוני:**

**שם ומשפחה:** \_\_\_\_\_ **מס' ת.ז.:** \_\_\_\_\_ **תאריך:** \_\_\_\_\_

אנו, הח"מ, מאשרים/ת כי מר/גב' \_\_\_\_\_ קרא/ה את הצהרה זו בנוכחותי, וחתם/ה עליה רק לאחר שהצהיר/ה בפני כי הבין/ה את הכתוב בה ואת המשמעויות במקרה של הפרתה, והוא/היא מתחייב/ת לאמור בה מרצונה/ה.

גורם מעסיק \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_  
נציג העירייה \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_  
תאריך \_\_\_\_\_

**12. נספח 3.13 ד' - התחייבות ספקים המחזיקים במאגרי מידע בענן**  
**התחייבות ספקים המחזיקים במאגרי מידע בענן**

הואיל, ואנו החתומים מטה (להלן: "הספק") נותנים לעיריית רעננה (להלן: "העירייה") שירותי ענן למאגרי מידע \_\_\_\_\_  
והואיל, ומתן השירותים לעירייה מותנה בהתחייבות שלנו לשמור על סודיות המידע של העירייה ועל אבטחת מידע כמפורט בכתב זה.

**אי לכך, אנחנו מתחייבים בזאת כדלקמן:**

1. הנחיות כללית:

1.1. הספק מצהיר כי הוא פועל כנדרש על פי החוק, התקנות ותיקוני הגנת הפרטיות וכי הוא נוקט באמצעי אבטחה ובקרה כמתחייב מהוראות חוק הגנת הפרטיות, תיקוניו ותקנותיו והנחיות רשם מאגרי מידע.

1.2. הספק מתחייב לדווח לעירייה אחת לשנה לפחות, אודות אופן ביצוע חובותיו לפי תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017 (להלן: "תקנות אבטחת מידע").

1.3. הספק ימנה אחראי לאבטחת המידע וסייבר מטעמו. על אחראי אבטחת המידע וסייבר להבטיח שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת המכילות מידע השייך לעירייה.

1.4. הספק מתחייב להחתיים את עובדיו על הצהרות סודיות, הכוללות, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של העירייה, שימוש במידע של העירייה בהתאם לאמור בהסכם בין העירייה לספק ויישום אמצעי האבטחה הקבועים בהסכם.

1.5. הספק מתחייב לא להעביר לצד שלישי מידע שיתקבל במסגרת ההתקשרות, או להשתמש במידע שעובדיו יחשפו אליו אגב ביצוע ההתקשרות, לכל מטרה אחרת שלא קשורה לביצוע ההתקשרות ולשמור את המידע במערכת כל עוד נמשך השירות ופרק זמן של עד 90 יום שאותו תגדיר העירייה במועד סיום ההתקשרות.

1.6. הספק מתחייב לאפשר לנציג העירייה לערוך ביקורת אבטחה בכל עת.

1.7. הספק יגדיר נוהל אבטחת מידע, כאמור בתקנה 4 לתקנות אבטחת מידע וכן מסמך מעודכן של מבנה המאגר, בהתאם למפורט בתקנה 5 לתקנות אבטחת מידע.

1.8. הספק יתקין תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת נגד נזקות על מחשבים המכילים מידע השייך לעירייה. הספק לא יחבר את מערכות המאגר לרשת האינטרנט או לרשת ציבורית אחרת, ללא אישור מהעירייה וללא התקנת אמצעי הגנה מתאימים.

1.9. הספק ינקוט אמצעי אבטחה הולמים, בהתאם לרמת רגישות המידע, שימנעו חדירה מכוונת או מקרית למערכת או אל קווי התקשורת בין העירייה אל הספק (לכל הפחות - Firewall ו-IPS, הצפנת TLS 1.2).

1.10. הספק יוודא קיום נהלי התמודדות עם אירועי אבטחת מידע ובכלל זה יקבע הוראות להתמודדות עם אירועי אבטחת מידע, לרבות לעניין ביטול הרשאות וצעדים מיידיים אחרים הנדרשים. כמו כן, הספק ינהל ויתעד כל אירוע המעלה חשש לפגיעה במידע או

חריגה מהרשאות הגישה במערכות המידע. וישמור את התיעוד באופן מאובטח ולמשך 24 חודשים לכל הפחות.

1.11. הספק ידווח לעירייה על אירועי אבטחה ועל הפעולות שנקטו בעקבותיהם וכן יקיים דיון ויבחן את הצורך בעדכון נוהל האבטחה שלו במאגרי מידע שחלה עליהם רמת אבטחה בינונית, אחת לשנה לפחות. במאגרים שחלה עליהם רמת אבטחה גבוהה, אחת לרבעון לפחות.

1.12. הספק יספק הרשאות גישה, זיהוי ואימות של עובדיו למאגר בהתאם לרמת סיווגם ורגישות המאגר, רק לאחר נקיטת אמצעים סבירים, המקובלים בהליכי מיון ושיבוץ עובדים (למשל בדיקות רקע, מבחני אמינות וכיו"ב) לניהול ורישום של בעלי הרשאות גישה יכללו הגדרות של Need to Know ואת המינימום הנדרש לביצוע עבודתם. ניהול דו"ח הרשאות מעודכן הכולל תפקידים, הרשאות הגישה שניתנו ובעלי הרשאות הממלאים תפקידים אלה, תיעוד כל שינוי בדו"ח, ויכולת הפקה יזומה של דו"ח זה אחת לשנה והעברתו לעירייה.

1.13. הספק יעשה שימוש במדיניות סיסמאות מורכבות והחלפת סיסמא תתבצע לכל הפחות אחת ל-180 יום. הספק יוודא הצפנת סיסמאות בהצפנה חד כיוונית בבסיס הנתונים. כמו כן, הספק יגדיר מספר ניסיונות הקשה שגויים של סיסמא בטרם נעילת המשתמש, יגדיר את אופן הטיפול בתקלות הקשורות באימות זיהוי ויישם ניתוק אוטומטי לאחר פרק זמן של אי פעילות במחשב.

1.14. הספק ידאג לביטול הרשאות לבעל הרשאה שסיים את תפקידו ובמידת האפשר לשינוי סיסמאות למאגר שבעל הרשאה עשוי לדעת, מיד עם סיום תפקידו.

1.15. הספק יקיים הדרכות לעובדיו בעלי הרשאות גישה למידע המצוי במאגר המידע, בטרם מתן הרשאות או בטרם שינוי ההרשאות הקיימות. ההדרכות יכללו את החובות לפי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותקנות אבטחת המידע ומסירת מידע אודות חובות בעלי הרשאות לפי החוק ולפי נוהל האבטחה של הספק.

1.16. בנוסף, הספק יקיים הדרכה תקופתית לבעלי הרשאות בנושא נוהל האבטחה של הספק והוראות אבטחת המידע לפי החוק ותקנות אבטחת המידע ובדבר החובות של בעלי הרשאות לפיהם. ההדרכה תיערך לכל הפחות אחת לשנתיים ובהסמכה של בעל הרשאה לתפקיד חדש, סמוך ככל האפשר למועד הסמכתו.

1.17. הספק ייתן מענה אנושי לטיפול באירועי אבטחת מידע וסייבר וידווח על האירועים ועל מסקנותיהם לממונה אבטחת המידע בעירייה.

1.18. הספק יסדיר את גישת העובדים למאגר המידע מרחוק באמצעות זיהוי מבוסס שם וסיסמא לצפייה במידע והזדהות חזקה לביצוע פעולות.

1.19. הספק יגביל ככל הניתן את התקנים ניידים למאגרי המידע (dok, smartphone, laptop)

1.20. הספק יבצע בקרות פלט וקלט.

1.21. הספק יעשה שימוש במערכות הפעלה וגרסאות תוכנה הנתמכות ע"י היצרן, וכן קיום עדכונים שוטפים של מערכות ותשתיות המאגר, לרבות חומר המחשב הנדרש לפעולתן.

## 2. דרישות אבטחה נוספות נדרשות על מאגרי מידע ברמת סיווג בינונית וגבוהה:

- 2.1. הספק ישמור את מאגרי המידע ואת התשתיות והמערכות המשמשות את המאגרים במקום מוגן המונע חדירה וכניסה אליו ללא הרשאה, יתעד את הכניסות והיציאות ממתקני המאגר, ויתעד הכנסה והוצאה של ציוד על מנת לבצע מעקב ובקרה במקרה של כשל אבטחתי.
- 2.2. הספק ינהל מנגנון תיעוד אוטומטי (AD) שיאפשר בקרה וביקורת על הגישה למערכות המאגר, התיעוד יישמר למשך שנתיים לפחות. כמו כן, ידאג הספק לקיום נוהל בדיקה שגרתי של נתוני התיעוד כולל דוח של הבעיות שנתגלו והצעדים שנקטו בעקבותיהן.
- 2.3. הספק יבצע ביקורת תקופתית לכל הפחות אחת ל 24 חודשים, אשר תכלול דו"ח עם זיהוי ליקויים והצעת תיקונים לליקויים אלה.
- 2.4. הספק יקבע נהלי עבודה לגיבוי ושחזור הנתונים, ויספק על פי הצורך תיעוד לכך. שמירת הגיבויים תיעשה באופן מאובטח ולמשך 24 חודשים לכל הפחות.
- 2.5. הספק יעדכן את בעל המאגר ואת רשם מאגרי מידע באופן מידי על אירוע אבטחה חמור, שבו נעשה שימוש בחלק מהותי ממאגר המידע בלא הרשאה או בחריגה מהרשאה או שנפגעה שלמות המידע במאגר.
- 2.6. הספק יבצע סקר סיכונים ומבדק חדירה למערכות מאגרים שחלה עליהן רמת אבטחה גבוהה, אחת ל-18 חודשים לכל הפחות.

#### ולראייה באנו על החתום

תאריך

חתימת הספק

שם (משפחה ופרטי)

חברה