

מכרז פומבי לאחזקת ציוד מיחשוב ואופן תפעול שירותי האחזקה

דוח מס' 28 לשנת 1999

הביקורת המליצה בין היתר:

1. לקבוע אמצעי התרעה/בקרה על מועד פקיעת ההתקשרויות עם ספקים, במיוחד במקרים שברור כי השירות המסופק הוא שירות מתמשך וחיוני לתפקוד המערכת, על מנת להיערך לפרסום מכרזים בזמן.
2. אחזקה מונעת: להכין תכנית עבודה מסודרת לביצוע אחזקה מונעת בציוד המיחשוב שבמשרדי העירייה.
3. תיעוד כל טיפול בציוד שהוצאה בגינו פקודת עבודה.
4. התקנת אזניות לצוות התמיכה במס"פ.
5. להגדיר תהליך לרישום סטנדרטי של ציוד המיחשוב האינטרנט, הן במשרדי העירייה והן במוסדות החינוך.
6. הגדרת מדדים לבחינת איכות השירות הניתן ע"י החברה המספקת את שירותי האחזקה לציוד המיחשוב.

ראש העירייה הודיע בדברי תשובתו:

1. אמצעי התרעה ובקרה על מועד פקיעת התקשרויות עם ספקים:
 - א. מדי חודש יופק, ע"י המחלקה לשירותים כלליים, דוח תפוגת הזמנות ודוח תפוגת חוזים, שיימסר למנהלי החטיבות.
 - ב. לכל היחידות שישתלבו במערך הלוגיסטי יש אפשרות לקבל את האינפורמציה הרלוונטית להם, בנושא פקיעת התקשרויות.
2. אחזקה מונעת: מבוצעת באופן שוטף.
3. תיעוד ותקלות: הותקנה מערכת חדשה לניהול תקלות המאפשרת רישום מסודר של התקלות ושמירת מידע. ניתן להפיק ממערכת זו דוחות בקרה בחתכים שונים.
4. יחידת התקשורת תהיה אחראית להתקנת אזניות לצוות התמיכה במס"פ.
5. רישום ציוד המיחשוב: ישולב בפרוייקט האינטרנט העירוני הממומש בתכנית העבודה הרב שנתית, ונמצא בשלבים מתקדמים.

6. איכות השירות: אגף המיחשוב הונחה לוודא שבמערכת המיחשוב החדשה לניהול תקלות ייושמו מדדי איכות.
7. נסתיימה בחינת תהליכי הרכש ותהליכי המכרזים. בעקבות כך שופר הליך ההתקשרות במועד. התופעה של מתן אישורים להתקשרויות בדיעבד לא קיימת באגף המיחשוב וביחידות אחרות.

בבדיקת מעקב שנערכה בחודש נובמבר 2000 עלה כי:

1. אמצעי התרעה: אגף מיחשוב ומערכות מידע מקבל את הדוח שמפיקה המחלקה לשירותים כלליים. למרות האמור, האגף לא נערך כראוי לקראת חתימה על חוזה התקשרות חדש:
- א. החוזים שנחתמו עם החברות שזכו במכרז 97-430 פגו בתאריך 22/5/00.
 - ב. ועדת המכרזים בישיבתה ביום 21/5/00 (יום קודם לפקיעת החוזים!) החליטה לא לממש את האופציה להארכת ההתקשרויות, ולצאת במכרז חדש. כמו כן החליטה ועדת המכרזים להאריך את החוזים הקיימים, במסגרת האופציה, עד 30/11/00.
 - ג. המכרז החדש פורסם רק בתאריך 23/11/00, וההצעות נפתחו בפועל בתאריך 16/11/00. ברור היה שהחוזים לא ייחתמו עד התאריך 30/11/00, מועד תום ההארכה הראשונה, ולפיכך נתבקשה הועדה, ע"י מנהל אגף מיחשוב ומ"מ, להאריך פעם נוספת את החוזים, עד לתאריך 28/2/01.
 - ד. יוצא אפוא, שלמרות שועדת המכרזים החליטה לא לאשר הארכות לחוזים אלא לצאת במכרז חדש, בפועל, אופציית ההארכה נוצלה.
 - ה. הביקורת סבורה כי בבוא האגף לבקש הארכות לחוזים יש לעשות זאת "בזמן סביר". "זמן סביר", לדעת הביקורת, הוא זמן ההתארגנות למכרז חדש, במקרה שועדת המכרזים תחליט לא לאשר את הארכת החוזים.
2. אחזקה מונעת: הנושא נבחן באגף המיחשוב והוחלט כי פעילויות האחזקה המונעות אין בהן כל תרומה וערך מוסף, ולפיכך נושא זה לא נכלל במכרז האחזקה החדש שעומד להתפרסם. דבר זה יוזיל את עלויות האחזקה השנתיות.
3. תיעוד התקלות: תוכנה שנרכשה ע"י האגף לפני מספר שנים, לא הוטמעה. סגן מנהל האגף לטכנולוגיה, שנכנס לתפקידו לפני מספר חודשים, בוחן תוכנה מתאימה לנושא זה. המערכת החדשה תוטמע במהלך שנת העבודה 2001.
4. התקנת אזוניות לצוות התמיכה במס"פ – בוצע.
5. רישום ציוד המיחשוב: נושא רישום הציוד ומעקב אחר תחזוקתו נכלל במסגרת הדרישות בפרוייקט ה-ERP.
6. איכות השירות: הנושא כלול במסגרת הטמעת מערכת התוכנה המצויינת בסעיף 3.