

מועצה מקומית כפר ורדים



דוח הביקורת הפנימית בנושא

מיקור חוץ במועצה

- מרץ 2023 -
- עדכון 05/23 -
- עדכון 08/23 -

בהתאם לסעיף 145 ו(ו) לצו המועצות המקומיות, חל איסור לפרסם מסמך זה ו/או חלק ממנו ו/או תכנו, לפני שחלף המועד שנקבע להגשתו למועצה, ואין לפרסם ממצא ביקורת של מבקר המועצה,



מועצה מקומית כפר ורדים מבקרת המועצה וממונה על תלונות הציבור

02 באוגוסט 2023
ט"ו באב, תשפ"ג

לכבוד,
מר אייל שמואלי
ראש מועצה מקומית
כפר ורדים

אדוני ראש המועצה,

הנדון: דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

הנני מתכבדת להגיש את דוח הביקורת בנושא מיקור חוץ במועצה, בהתאם לסעיף 145 ו', סעיף א' לצו המועצות המקומיות.

הדוח התמקד בשלושה נותני שירותים במיקור חוץ למועצה: שירותי ניקיון, ניהול מערכות מידע וניהול אבטחת מידע, כאשר שני האחרונים בוצעו לבקשת מנכ"לית המועצה.

יש להדגיש, כי דוח ביקורת מתאפיין בהבלטת הליקויים. אין בכך בכדי להעיב על נושאים שנמצאו תקינים ועל עבודתם המסורה של העוסקים בנושא.

עוד אציין, כי עבודת הביקורת נשענת על מדגם ועל כן אין הכרח כי תחשוף כל ליקוי, אם קיים.

ברצוני להודות לעובדי המועצה ולמנהלים על שיתוף הפעולה המלא לו זכיתי במהלך עבודתי.

עותק מהדו"ח הועבר לחברי ועדת ביקורת, אשר מתפקידה לדון בדו"ח ובהערותיו ככל שקיימות, ולהגיש את סיכומיה והמלצותיה למועצה.

בכבוד רב,

אפסון רונית
מבקרת המועצה
וממונה על תלונות הציבור

העתקים: מר איתן הימן, יו"ר הועדה לענייני ביקורת
מר עופר כהן ומר טוביה ארז, חברי ועדת ביקורת
גברת תמי חציואל, מנכ"לית המועצה

תוכן העניינים

א. תמצית הממצאים וההמלצות 1

ב. כללי 12

ג. מיקור חוץ 14

ד. חוזים מרכזיים במיקור חוץ 17

ה. שירותי ניקיון במיקור חוץ 21

ו. שירותי ניהול מערכות מידע ושירותי מחשוב במיקור חוץ 40

ז. שירותי אבטחת מידע במיקור חוץ 52

ח. תפעול אבטחת מידע במועצה 57

ט. נספחים 63

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

א. תמצית הממצאים וההמלצות

א.1. רקע

- חלק ניכר מהשירותים המוניציפליים במועצה מקומית כפר ורדים מבוצע במיקור חוץ.
- שירותי מיקור החוץ המרכזיים נרכשים ברובם במסגרת מכרזים פומביים. כאשר, ניהול ופיקוח על החוזה עם נותן השירות אשר נבחר במכרז מבוצעים ישירות ע"י המועצה או על ידי חברות מנהלות חיצוניות.
- השירותים במיקור חוץ באחריותה המיניסטרילית של המנכ"לית ומנוהלים על ידי בעלי תפקיד ייעודיים במועצה.

א.2. מיקור חוץ

- בדיקת שלושה חוזי התקשרות של המועצה עם חברות ניהול בשנת 2022, העלתה כי החלטות ועדת השלושה לא פורסמו באתר האינטרנט של המועצה בהתאם לנדרש בחוק.

יש לפרסם את החלטות ועדת השלושה להתקשרות עם חברת ניהול של המשכ"ל באתר המועצה בהתאם לחוק.
תגובת המנכ"לית (07/23) – מפורסם.

א.3. חוזים מרכזיים במיקור חוץ

- בדיקת כרטיס הנה"ח של הקבלן מ.ח. ר. לשנת 2022 העלתה, כי הקבלן חרג מסכום המסגרת הנקוב בחוזה עימו בכ- 29%. למיטב ידיעתנו, לא מתקיים מעקב אחר המסגרת התקציבית הכוללת של החוזה עם הקבלן.

המלצות הביקורת

1. יש למנות אחראי על המעקב התקציבי הכולל של חוזה המסגרת בכדי לוודא אי חריגה מהמסגרת התקציבית הנקובה בחוזה.

2. לשקול חסימה מובנית בתוכנת הרכש עד גובה המסגרת, כך שלא תתאפשר חריגה במסגרת המאושרת.

תגובת המנכ"לית:

מעקב תקציבי חוזה מסגרת יהא באחריות המנהל המקצועי ובבקרת הנה"ח והגזבר.

- חוזי מיקור החוץ אינם נגישים לבעלי תפקידים אחראים על פעילות מיקור החוץ מטעם המועצה ולמנהלי המוסדות אשר מקבלים שירותים מהקבלן מכיוון שמנוהלים ב-hard copy ואינם ממוחשבים. במצב הדברים המתואר, אין באפשרות בעלי התפקידים להיות בקיאים בפרטי החוזים ובמחויבויות הקבלן למועצה.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

א. תמצית הממצאים וההמלצות (המשך)

המלצות הביקורת

1. **ראה המלצתנו בכל הקשור לאופן תיוק חוזים וניהולם, בדוח ביקורת 'ניהול החוזים במועצה'.**

2. **מיפוי עיקר חובות הקבלן והחברה המנהלת למועצה בחוזים מרכזיים במיקור חוץ, יאפשר לנציגי המועצה לנהלם ביעילות, ולוודא עמידת הקבלן וחברת הניהול בסעיפי החוזה.**

תגובת מנכ"לית המועצה:

תיוק חוזים וניהולם- בשלב זה אנו עובדים על תיקון ליקויי דוח ניהול חוזים במועצה. מזכירת המועצה תבצע מעקב אחר חוזים, מכרזים וערבויות החל מינואר 2024. מיפוי חוזים- לא ניתן לבצע בשל העומס הקיים על בעלי תפקידים במועצה. מצופה מהאחראי על החוזה מטעם המועצה כי ישלוט בתוכן החוזה וינהל אותו.

לא קיימים נהלי עבודה בכל הקשור להפעלת קבלנים במיקור חוץ.

מומלץ להכין נוהל העסקת קבלנים במיקור חוץ כולל אופן ניהול החוזה ובקרה על הפעילות.

תגובת מנכ"לית המועצה:

לא נדרש. כל מנהל יודע את פרטי ההסכם עליו הוא אחראי.

א.4. שירותי ניקיון במיקור חוץ (חברה מנהלת: חברת בת של החברה למשק וכלכלה)

– מנהלת המתנ"ס אשר רשומה בטבלת הנתונים כאחראית על אולם ספורט קריית חינוך כולל אישור תשלום חודשי בגינו (עלות ניקיון שנתי בסך של 75,298 ₪) אינה מודעת לאחריותה בנדון ואינה מאשרת החשבון החודשי בפועל.

תגובת מנהלת הלשכה:

הנושא יוסדר מול מנהלת המרכז הקהילתי (ראה הרחבה בדוח).

מומלץ כי טבלת מקבלי שירותי ניקיון ושם מאשרי החשבונות יסקרו מדי תקופה על ידי אחראי הפעילות מטעם המועצה, בכדי לוודא כי אין מוסדות אשר נפלו בין הכיסאות'.

– אין בידי מנהלי פעילויות שנשאלו טבלת מפרט ניקיון מוסד /מפרט חומרים אליהם מחויב הקבלן על פי החוזה במוסד אותו מנהלים. תנאי בסיסי לקבלת שירות מיטבי מקבלן הניקיון הינו הכרת מפרט השירותים והחומרים אליו הקבלן מחויב בחוזה.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

א. תמצית הממצאים וההמלצות (המשך)

המלצות הביקורת:

להעביר לכל מאשרי חשבוניות הקבלן, כולל למנהלי המוסדות את מפרט הניקיון של המוסד אותו הם מנהלים, ורצוי תקציר החוזה.

- הן הקבלן והן החברה המנהלת אינם מפעילים שעון נוכחות או אמצעי טכנולוגי אחר לרישום דיווחי שעות עובדי קבלן (בניגוד לדרישות החוזה של המועצה עם הקבלן). במצב הדברים המתואר, אין פיקוח/בקרה אמינים של המועצה על שעות עבודה שבוצעו על ידי עובדי הקבלן.

המלצות הביקורת:

1. יש לוודא כי עובדי הקבלן מדווחים שעות עבודה בשעון נוכחות ממוחשב בהתאם לרשום בחוזה.

2. דוחות הנוכחות החודשיים של עובדי הקבלן יועברו לנציג המועצה ע"י החברה המנהלת לביקורת.

- לא מופעלת מערכת דיווח תקלות על ידי הקבלן. משיחותינו עם נציגי מוסדות עלה, כי קיימות תקלות בחלק מהמוסדות לאורך השנה, אשר אינן מדווחות ומטופלות באופן מסודר. ללא מערכת דיווח תקלות אין תיעוד ובקרה על כמות התלונות, טיבן ומועד הטיפול בהן. יש לציין כי הפעלת המערכת הינה אופציונאלית בחוזה.

מומלץ כי הפעלת מערכת דיווח ממוחשבת על תקלות בביצוע השירותים ע"י הקבלן ומעקב אחר הטיפול בהן יהא תנאי בחוזה עתידי של המועצה עם קבלן הניקיון ולא אופציה.

- לא מצורפות לדרישות התשלום של הקבלן תעודות משלוח חומרי ניקיון, ולא מוצג בפני נציג המועצה דוח מפורט של חומרי הניקיון מדי רבעון (בניגוד לדרישות החוזה של המועצה עם הקבלן). סעיפים אלה מטרתם לבצע בקרה על חומרי הניקיון שסופקו על ידי הקבלן למועצה והתאמתם למפורט בחוזה.

על נציגת המועצה לפעול בהתאם לרשום בחוזה: לוודא צירופן של תעודות משלוח חומרי ניקיון חתומות ע"י נציג המועצה לדרישת התשלום החודשית של הקבלן.

- דווח לנו על ידי נציגת המועצה כי רכזת הפעילות של החברה המנהלת הגיעה למספר פגישות עבודה במועצה, ברם, לא קיים תיעוד לפגישות שהתקיימו.

לטובת בקרה ניהולית ומעקב אחר החלטות שהתקבלו בפגישות עבודה, מומלץ לתעד ישיבות שהתקיימו.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

א. תמצית הממצאים וההמלצות (המשך)

- לא קיימים במשרדי המועצה ובידי החברה המנהלת דוחות בקרה הנדרשים מקבלן הניקיון היוצא (כ.ל. בע"מ) ומקבלן הניקיון החדש (ג.ה. בע"מ) למניעת חשיפה של המועצה לעובדי הקבלן (ראה הרחבה בדוח) במצב המתואר כאמור, המועצה עלולה להיות חשופה לתביעות הן מצד עובדי הקבלן היוצא והן מצד עובדי הקבלן החדש.
- למרות שהקבלנים לא הציגו את דוחות הבקרה ולא קוימו סעיפי החוזה, שולם להם ע"י המועצה (בניגוד לרשום בחוזים)!

המלצות הביקורת

1. יש לוודא קיום סעיפי החוזים כלשונם.

2. אין לאשר תשלום לקבלן לפני מילוי התחייבויותיו למועצה.

- בדיקת ניהול דוחות הביקורת התקופתיים שמבוצעים על ידי החברה המנהלת בשנת 2022 (לבדיקת טיב העבודה ועמידת הקבלן בתנאי החוזה עימו) העלתה בין השאר את הליקויים הבאים:

- לא התקבלו אצל נציגת המועצה ואצל נציגי המוסדות דוחות ביקורת חברה מנהלת במהלך שנת 2022 (למעט מנהלית ביי"ס תפן).
- קיימים מוסדות שלא בוקרו כלל על ידי החברה המנהלת ואחרים אשר בוקרו בתדירות מאד נמוכה.
- נכון למועד 1.2.23 החברה המנהלת טרם ביצעה ביקורות אצל הקבלן החדש שהחל פעילותו ב-09/2022 (5 חודשים מאז תחילת עבודתו!).

המלצות הביקורת:

- (א) יש לוודא קבלת דוחות הביקורת של החברה המנהלת, להפיצם בקרב האחראים על הפעילויות ומנהלי המוסדות לעיון, ולעקוב מול מנהלי הפעילויות אחר כשלים במידה והתגלו בדוחות, ותיקונם.
- (ב) על נציגת המועצה לוודא כי הביקורת של החברה המנהלת תבוצע בכל אתרי המועצה לאורך השנה, בתדירות שתקבע.

תגובת מנהלת הלשכה (20.4.23):

לעניין אי הפצת דוחות ביקורת ואי ביצוע ביצוע ביקורות לקבלן החדש – טופל על ידי. הועברה פניה לחברה המנהלת (ראה הרחבה בדוח).

- בבדיקת שביעות רצון מקבלת שירותי הניקיון בקרב מספר בעלי תפקיד במערכת החינוך הועלו בין השאר הבעיות הבאות: מספר המנקות שהוקצו למוסד על פי

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

א. תמצית הממצאים וההמלצות (המשך)

- המכרז לא מספק, שעות עבודה קבלן ניקיון שאינן תואמות לפעילות המתקיימת במוסד, תלונות של לקוחות המוסד על רמת הניקיון, ועוד.

המלצת הביקורת:

מדי תקופה תיערך פגישת משוב לתיקון ליקויים והפקת לקחים עם מנהלי המוסדות והחברה המנהלת. במידה והקבלן אינו עומד בתנאי ההסכם, כגון: אי איוש עובד חלופי במקום עובד שנעדר במוסד יש להציף הנושא מול חברת הניהול.

תגובת המנכ"לית

בתי הספר מעולם לא פנו למועצה לגבי מספר המנקות או שעות הניקיון. במידה והיו פונים, הנושאים שהועלו היו נפתרים מזמן.

- לא קיים **במשרדי המועצה** העתק מאישור קיום ביטוח או פוליסת ביטוח קבלן ניקיון חדש, ולכן נאלצנו לפנות לחברה המנהלת בכדי לקבל אישור הביטוח.

המלצות הביקורת:

1. נציג המועצה יעקוב אחר קיום אישור ביטוח תקף ותקין לקבלן מול חברת הניהול.

2. אישורי ביטוח קבלנים יועברו לבדיקה ואישור של יועצת הביטוח של המועצה.

- לא קיים **במשרדי המועצה** העתק ערבות ביצוע של קבלן הניקיון החדש (ג.ה.), ולכן, פנינו בבקשה לחברה המנהלת לקבל העתק מהערבות. תוקף הערבות שהתקבלה אינו תואם לדרישות החוזה עם הקבלן.

נציג המועצה יקבל מחברת הניהול כתב ערבות התואם את סעיפי החוזה עם הקבלן.

- להתרשמותנו, החברה המנהלת אינה מעניקה שירותי הנה"ח לפרויקט אלא מתפקדת כ'**חותמת גומי**' להעברת התשלום החודשי לקבלן.

- לא מצורפים לדרישת התשלום חלק מהמסמכים הנדרשים מהקבלן **המהווים תנאי לאישור החשבון ולמרות זאת, נציג המועצה מאשר התשלום לקבלן, וחברת הניהול מעבירה התשלום לקבלן.**

על החברה המנהלת להיות אחראית על התשלום לקבלן כולל ביצוע בקורות להן מחויבת בחוזה.

- לא הוצג בפנינו **ניהול תקציבי** הוצאות ניקיון, כולל '**ניהול בנק שעות**' (בסך של 50,860 ₪ המהווה 4% מהתקציב) ע"י החברה המנהלת.

במסגרת ניהול החוזה עם הקבלן על ידי החברה המנהלת, מומלץ כי יועבר לנציג המועצה מעקב תקציבי רבעוני לחוזה הניקיון כולל פירוט ניצול בנק השעות.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

א. תמצית הממצאים וההמלצות (המשך)

לסיכום, עולה מבדיקתנו כי:

- ניהול חוזה שירותי ניקיון במיקור חוץ אינו מבוצע באופן מיטבי. הן הקבלן והן החברה המנהלת מקיימים אך חלק מהתחייבויותיהם החוזיים כלפי המועצה.
- על נציג הפעילות מטעם המועצה להיות בקיא בפרטי החוזים, לקיים בקרה ופיקוח על סעיפי החוזים, ולוודא מילוי התחייבויות הקבלן והחברה המנהלת מול המועצה.
- מומלץ כי תיערך 'בקרת על' תקופתית לאופן ניהול חוזי הניקיון בפרט וחוזים במיקור חוץ בכלל, כחלק מנהלי העבודה של המועצה.

הערת הביקורת (07/23):

לבקשת המנכ"לית, נבדק על ידי הביקורת ב-07/23 אופן ניהול שירותי ניקיון במיקור חוץ על ידי מנהל איכות סביבה ורישוי עסקים, אשר אחראי על הנושא החל מאפריל 2023.

תוצאות הבדיקה העלו כי המנהל למד את חוזי הניקיון ופועל ליישומם הן מול קבלן הניקיון והן מול חברת הניהול. ראה פרק ה.21. בהרחבה.

יחד עם זאת, לדעתנו ניהול חוזי מיקור חוץ אמור להישען על נהלי עבודה כתובים כולל בקורות בתהליך ועל הגדרת תפקיד ברורה לנציג המועצה, כך שהתפקוד לא יהא 'תלוי אדם'.

א.5. שירותי ניהול מערכות מידע ושירותי מחשוב במיקור חוץ (חברה מנהלת אשכול)

- דווחנו על ידי מנכ"לית המועצה כי בשל אי שביעות רצון מהיקף שעות העסקת הטכנאי במשרדי המועצה על ידי חברת המחשוב בכוונתה לסיים ההתקשרות עמם ולהוציא בקרוב את שירותי המחשוב למכרז חדש. לא הוצג בפנינו דיון מסודר של הנהלת המועצה או ועדת רכש המנתח ההתקשרות הקיימת עם האשכול/ספק מערכות מידע, כולל הפקת לקחים ונושאים/דגשים לתיקון/שיפור בהתקשרות עתידית עם נותני שירות בתחום.

המלצות הביקורת:

1. לקיים דיון, לאחר קבלת משוב מסודר ממקבלי שירותי המחשוב במועצה לניתוח ההתקשרות המועצה עם האשכול וחברת המחשוב, כולל בחינת הפעלת מערכות המחשוב במועצה במודל שונה מהקיים (יתרונות וחסרונות, עלות).

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

א. תמצית הממצאים וההמלצות (המשך)

2. כנוהל שבשגרה תבחן המועצה מדי תקופה, התקשורויות עם קבלנים המעניקים לה שירותים במיקור חוץ.

תגובת המנכ"לית (07/23)

בהמשך יתקיים דיון בנושא ההחלטה לצאת למכרז מחשוב, כרגע הנושא בבחינת חשיבה וטרם נעשה.

- המועצה אינה ממלאת סקר שביעות רצון חציוני, ולמעשה לא מתקיים ע"י האשכול הליך בקרה ומשוב מול הרשות לאורך השנים לגבי טיב השירות הניתן ע"י הספק למועצה (בניגוד לדרישות החוזה של האשכול מול חברת המחשוב).

תגובת המנכ"ר:

למרות שהאשכול לא ערך סקר שביעות רצון, התקשורת בין הצדדים הינה ישירה ושוטפת ולכן טיפול באי שביעות רצון אם קיים הוא מיידי.

על הרשות לוודא, כי האשכול יעמוד בתנאי החוזה ויערוך סקר שביעות רצון תקופתי.

- בחינת פעילות מנהל מערכות מידע (מנכ"ר) אל מול סעיפי הסכם מרכזיים בחוזה עמו העלתה כי:
- לא קיים מסמך מדיניות המועצה בתחום מערכות מידע, מתוך ראיה כוללת של מערך המחשוב של המועצה.
- מאז שנת 2018 לא בוצע הליך עדכני של בירור צרכים מול מחלקות המועצה ע"י המנכ"ר.
- לא קיימת אצל נציגת הרשות תוכנית עבודה מאושרת למנכ"ר על ידי האשכול לשנת 2023.
- לא קיים תיעוד לפגישות מסודרות תקופתיות של האשכול, המנכ"לית והמנכ"ר, כפי שנדרש בהסכם.

המלצות הביקורת

נציגת הרשות תוודא מול האשכול ביצוע סעיפי ההסכם כולל:

1. הפקת מדיניות כתובה בתחום מערכות מידע ע"י המנכ"ר ופיקוח על הטמעתה.
2. מיפוי עדכני לצרכי המחשוב של המחלקות ע"י המנכ"ר כולל תוכנית פעולה נגזרת מכך.
3. הצגת תוכנית עבודה שנתית מנכ"ר 2023, אשר תאושר ע"י הרשות בכתב. כאשר, מדי רבעון יבחן תכנון מול ביצוע.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

א. תמצית הממצאים וההמלצות (המשך)

4. תוכנית עבודה מקושרת תקציב מערכות מידע תוצג ע"י המנמ"ר בפני הנהלת המועצה בתחילת השנה, כפי ששאר מחלקות המועצה מחויבות.
5. לתעד הפגישות לצורך מעקב אחר החלטות שהתקבלו.

לסיכום, להתרשמותנו:

- קיימים ליקויים מהותיים בפיקוח ובבקרה של האשכול על ביצוע סעיפים בחוזים, בכל הקשור לשירותים אותם המנמ"ר אמור לספק למועצה.
- נציג המועצה אינו דורש מהאשכול לקיים את סעיפי החוזים, כולל קבלת דוחות בקרה על עבודת המנמ"ר, וביניהם תוכנית עבודה שנתית, מעקב ביצוע רבעוני, סקר שביעות רצון תקופתי וכו'.
- על נציג המועצה לוודא קיום סעיפי ההסכם עם האשכול.

– על פי החוזה, לאשכול בלבד גישה למערכת לניהול פניות של הספק (CRM) ולכן אין בידי המועצה 'תמונת מצב' לגבי אופי והיקף פניות משתמשים לנותן השירות לאורך השנה.

המלצת הביקורת:

1. נכון היה לדעת הביקורת כי מדי תקופה יוצג בפני נציג המועצה ע"י האשכול ניתוח של הנתונים בדו"ח CRM.
2. המידע המצוי במערכת ניהול הפניות, רצוי כי ישמש כבסיס לקבלת החלטות במועצה לגבי המשך התקשרות עם נותן השירות, וכבסיס למכרז חדש באם יוחלט לקיימו.

תגובת המנמ"ר לית לסעיפים 1 ו-2: לא נדרש מבחינתי.

– טכנאי המחשוב אינם מדווחים בשעון נוכחות של הרשות, ודיווחי הנוכחות לא מצורפים לדרישת התשלום של הקבלן (בניגוד לדרישות החוזה).

תגובת המנמ"ר:

הרשות החליטה שלא ליישם דיווח שעות עובדי קבלן בשעון נוכחות רשות.

על המועצה לעמוד על תנאי החוזה ולא להעביר לאשכול תשלום בגין שירותי הספק ללא צידוף: דיווח מפורט של שעות עבודה טכנאים ותוכנית ביצוע רבעונית מנמ"ר.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

א. תמצית הממצאים וההמלצות (המשך)

- אין בידי נציג המועצה: הצהרות התחייבות לסודיות עליה חתומים עובדי קבלן המחשוב, העתק דו"ח רו"ח על ביצוע תשלום שכר עבודה תנאים נלווים וזכויות סוציאליות על פי דין לעובדי קבלן המחשוב, העתק אישור קיום ביטוח קבלן תקף.

המלצת הביקורת

1. על נציג המועצה לוודא קבלת הצהרות סודיות עובדי קבלן.
2. בשל חשש לחשיפת המועצה לחוק להגברת האכיפה, על נציג המועצה לקבל מהאשכול העתק דו"ח רו"ח.
3. על נציג המועצה לקבל מהאשכול העתק תקף לאישור ביטוח נותן השירות במפרט התואם לרשום בחוזה. אישורי ביטוח קבלנים יועברו לבדיקה ואישור יועצת הביטוח של המועצה.

א.6. שירותי אבטחת מידע במיקור חוץ (חברה מנהלת אשכול)

- לא קיימים במשרדי המועצה מסמכי המכרז לקבלת שירותי אבטחת מידע וההסכם (המבוסס על תנאי המכרז) במצב דברים שכזה, אין באפשרותם של בעלי התפקידים מטעם המועצה, אשר אחראים על התחום, להיות בקיאים בפרטי החוזה ובמחויבויות של האשכול והקבלן כלפי המועצה.
- ההסכם של המועצה מול האשכול אשר קיים במשרדי המועצה, אינו חתום על ידי מורשי החתימה של האשכול.

ראה המלצתנו בכל הקשור לאופן תיוק חוזים, ניהולם ווידוא שלמותם, בדוח ביקורת 'ניהול החוזים במועצה'.

- אף אחד מגופי הסמך של המועצה לא מצוי תחת מעטפת אבטחת המידע: בתי הספר, עמותת חוויה, מתנ"ס. במידה ויש לעובדים בגופים אלה או בחלק מגופים הרשאות גישה לרשת של המועצה הרי קיימת פרצה באבטחת המידע של המועצה.

מומלץ כי נושא אבטחת המידע בגופי הסמך של המועצה – יבחן ע"י המועצה.

תגובת מנהל אבטחת מידע:

השירות ניתן רק לרשות המקומית, ולא לגופי הסמך. ניתן להרחיב את השירות בתיאום עם הספק.

- נכון למועד בדיקתנו (ינואר 2023): לא בוצעה הדרכה אישית לכל מנהל מאגר מידע, לא הוסף לאתר האינטרנט של הרשות פרטי מאגרי המידע הרשומים תחת חופש המידע, לא בוצע רישום מאגר המצלמות באתר האינטרנט של הרשות, כנדרש בחוזה עם החברה (ראה הרחבה בדוח).

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

א. תמצית הממצאים וההמלצות (המשך)

מומלץ כי ועדת היגוי תוודא יישום כל הסעיפים שטרם בוצעו בתחום ניהול מאגרי המידע, בהתאם לחוזה עם נותן השירות.

– החל מ-08/21 (תחילת פעילות חברת אבטחת מידע במועצה), ועד מועד בדיקתנו 19.1.23 (במשך זמן של כשנה וחצי) התקיימו אך שתי פגישות עבודה מתועדות של ועדת היגוי.

– מעיון בתוכנית מול ביצוע אבטחת מידע לשנת 2022 ותוכנית אבטחת מידע לשנת 2023, עולה כי נותרו נושאים פתוחים בתוכנית לשנת 2022 אשר בוצעו חלקית או לא בוצעו כלל וביצועם הועבר לשנת 2023.

– נציגי המועצה אינם מאשרים בחתימתם דוח ביצוע רבעוני תוכנית עבודה אבטחת מידע למזמין (לאשכול) כפי שנדרש בחוזה של האשכול מול נותן השירות.

המלצות הביקורת

1. **ועדת היגוי תקיים ישיבות תקופתיות מתועדות בפרוטוקולים ליצירת שגרה ניהולית, למעקב אחר ביצוע תוכנית עבודה אבטחת מידע, כולל: סטאטוס נושאים פתוחים, פירוט הסיבה לאי סגירתם ומשמעות לאי ביצוע, תוך קביעה לו"ז לביצוע.**

2. **מדי תחילת שנה, ועדת היגוי תאשר תוכנית עבודה אבטחת מידע לביצוע.**

3. **נציגי המועצה יאשרו בחתימתם דוח ביצוע רבעוני תוכנית עבודה למזמין (לאשכול) כפי שנדרש בחוזה של האשכול מול נותן השירות.**

– קיימות למועצה חשיפות בנושא גיבויים: גיבויים במועצה מבוצעים באתר חיצוני במרחק של כ-1/2 ק"מ בלבד מהמועצה על שרת חיצוני, צורך בגיבוי בענן, לא קיים גיבוי ארוך טווח (חצי שנתי ושנתי),

– החשיפות לא מתועדות בפגישות של ועדת היגוי, כולל: השלכות לחשיפות, החלטות אופרטיביות, לו"ז לביצוע.

מומלץ כי נושא הגיבויים כולל הצורך בגיבוי בענן יועלה באופן מסודר בישיבות ועדת היגוי כולל קביעת לו"ז לביצוע החלטות שיתקבלו.

– לא קיימת תוכנית התאוששות מאסון למועצה. יש לציין כי ב-26.12.22 בניין המועצה הוצף, ועלול היה להתרחש אסון כולל השבתת התשתיות הטכנולוגיות של המועצה בשל הצפת המבנה.

מומלץ כי תוכנית להתאוששות מאסון תועלה לדיון בישיבה תקופתית של ועדת היגוי כולל: דרישות רגולטוריות בנדון, משמעות לאי ביצוע התוכנית, פתרונות מקושרי תקציב ועוד.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

א. תמצית הממצאים וההמלצות (המשך)

– ועדת היגוי אמורה לבחון בקשות מגורמים חיצוניים לקבלת מידע מהמועצה ולאשרן. מבדיקה מול מנהל אבטחת מידע עלה, כי הנושא אינו מוסדר, ולא התקיימה ישיבה מסודרת של הועדה בנדון בהשתתפות האחראית על חופש המידע במועצה, לקביעת כללים בנדון.

על ועדת היגוי לקיים ישיבה בנדון ולקבוע כללי התנהלות בכל הקשור לבקשות מגורמים חיצוניים לקבלת מידע ואישורן.

– אין בידי הרשות העתק אישור קיום ביטוחים עדכני של נותן השירות (האישור הקיים שצורף לחוזה, פג תוקפו).

מומלץ כי נציג המועצה יעקוב אחר תקפות אישורי הביטוח והתאמתם לחוזה, ויועצת הביטוח של המועצה תאשרם.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ב. כללי

ב.1. רקע כללי

- תפקיד הרשות המקומית, לספק שירותים מקומיים וממלכתיים מטעם המדינה.
- חלק ניכר מהשירותים המוניציפליים במועצה מקומית כפר ורדים מבוצע במיקור חוץ¹.
- **שירותים מרכזיים המבוצעים במיקור חוץ במועצה הינם:** פינוי והטמנת אשפה, טיפול בגזם וגרוטאות, ביצוע היסעים במערכת החינוך, ניהול מערכת המחשוב ואבטחת המידע, שמירה ואבטחה, ניקיון, גינון, תחזוקה, שכירת רכבים בליסינג, תחזוקת מתקני משחקים ומתקני ספורט, ניהול פרויקטים הנדסיים, ייעוץ משפטי ועוד.
- השירותים במיקור חוץ באחריותה המיניסטרילית של המנכ"לית ומנוהלים על ידי בעלי תפקיד ייעודיים במועצה.
- שירותי מיקור החוץ המרכזיים נרכשים ברובם במסגרת מכרזים פומביים. כאשר, ניהול ופיקוח על החוזה עם נותן השירות אשר נבחר במכרז מבוצעים ישירות ע"י המועצה או על ידי חברות חיצוניות.

ב.2. תשתית נורמטיבית

התשתית הנורמטיבית לעבודת הביקורת הינה:

- חוק איגודי ערים, התשט"ו-1955
- סעיף 9 לחוק הרשויות המקומיות (מכרזים משותפים), התשל"ב-1972
- נוהל מתן אישור לפי סעיף 9 לחוק הרשויות המקומיות (מכרזים משותפים), התשל"ב-1972 למכרזי מסגרת שעורך ארגון או מוסד ציבורי.
- תוספת רביעית, הוראות בדבר מכרזים וקבלת הצעות, צו המועצות המקומיות, התשי"א-1950.
- החוק להגברת האכיפה של דיני העבודה התשע"ב 2011 ועדכוניו.
- תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז 2017

¹ מיקור חוץ – פעילות שלטונית בידי קבלנים פרטיים.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ב. כללי (המשך)

ב.3. היקף הביקורת

- הביקורת בחנה אופן ניהול חוזים מרכזיים במיקור במועצה, והתמקדה בשלושת החוזים הבאים: חוזים לרכישת שירותי ניקיון, חוזים לרכישת שירותי ניהול מערכות מידע, חוזים לרכישת שירותי אבטחת מידע. בדקנו בין השאר:
- אופן ניהול חוזים במיקור חוץ במועצה.
- אופן תיעוד חוזים במיקור חוץ ונגישותם לבעלי תפקיד.
- קיום נהלי עבודה, והגדרת תפקידים לגורמים המרכזיים אשר מטפלים בניהול קבלנים במיקור חוץ במועצה.
- בחינת הליכי עבודה והבקרה עליהם.
- אופן פיקוח נציגי המועצה על **חברות מנהלות**².
- ציות לחוקים והחלטות.

נהלי הביקורת שננקטו כללו בין היתר:

- קריאת חוקים, תקנונים, נהלים ופרוטוקולים.
- סקירת נתונים כספיים רלוונטיים.
- סקירת דוחות מהנה"ח מהגזברות ומהמזכירות.
- סקירת דוחות מחברות **מנהלות**.
- קיום שיחות עם עובדים ובעלי תפקידים במועצה ומחוצה לה: מנכ"לית, גזבר, מהנדס המועצה, מזכירת המועצה, מנהלת הלשכה, מנהלת הרווחה, מנהלת ב"ס, מנהלנים ואבות בית בתי ספר, מנהלת המתנ"ס, מנהל אבטחת מידע, מנהל מערכות מידע, חברות מנהלות ועוד.

ב.4. גבולות הביקורת

- הביקורת נערכה בחודשים 11/22 – 03/23.

² **חברות מנהלות**-חברות המעניקות שירותי פיקוח וניהול לפרויקטים.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ג. מיקור חוץ

ג.1. יתרונות וחסרונות העסקת נותני שירות במיקור חוץ

- העסקת קבלנים ונותני שירות במסגרת מיקור חוץ מגלמת בתוכה יתרונות למועצה ובמיוחד בשל היותה רשות קטנה בעלת מצבת כח אדם ותקנים מצומצמים. **בין היתרונות ניתן למנות:** גמישות ניהולית, התמקצעות של נותן השירותים, חיסכון כספי (לעיתים לא קיימת כדאיות כלכלית הן לרכישה ותחזוקה של ציוד וכלים הנדרשים לתחומי פעילות מסוימים, והן להכשרות כח אדם).
- **בין החסרונות להעסקה במיקור חוץ ניתן למנות** חיסכון כספי שמושג לעיתים ע"י העסקת עובדים פוגענית על ידי הקבלן, אובדן ידע של הגוף הממקר, תחלופה רבה של עובדי הספק, מחלוקות שעלולות להתגלע בין הרשות לקבלנים, חשיפות למועצה הנובעות מהחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה התשע"ב 2011 ועדכוניו, על פיו הן המעסיק הישיר של העובד (הקבלן) והן **מזמין העבודה** (המועצה) חשופים לעיצומים בחוק (הטלת אחריות אזרחית ופלילית) במידה ומופרות הוראות חוקי העבודה על פיהם מועסקים עובדי הקבלן.

ג.2. חברה מנהלת אל מול ניהול עצמי

העסקת קבלנים במיקור חוץ מצריכה: ניהול, פיקוח ובקרה על עבודת הקבלן/נותן השירות, בכדי לוודא כי הינו עומד בתנאי ההסכם אשר נחתם עמו, מבצעו באופן מיטבי ואינו חושף את המועצה לסיכונים.

- ניהול המכרז ובחירת הזוכה במכרז, ניהול החוזה ופיקוח על נותן שירות: יכול שיתבצע על ידי המועצה או על ידי גוף חיצוני **בתמורה לתשלום דמי ניהול**, על פי הפירוט הבא:

(ג) המועצה

- אחראית על עריכת ופרסום מכרז פומבי, ניהול ופיקוח על הספק/שירות לאורך חיי החוזה.

(ד) גוף חיצוני-החברה למשק וכלכלה של השלטון המקומי בע"מ (להלן: משכ"ל)³

- החברה פועלת מכח סעיף 9 לחוק הרשויות המקומיות (מכרזים משותפים) תשל"ב 1972.⁴

³ **משכ"ל**=חברה בבעלות כלל הרשויות המקומיות אשר הוקמה לתכנן ולבצע פעולות כלכליות ומשקיות עבור הגופים המוניציפליים של השלטון המקומי, על מנת להביא לחסכון וייעול.

⁴ **סעיף 9**= רשות מקומית רשאית באישור משרד הפנים, להתקשר בחוזה להזמנת טובין, להזמנת שירותים או לביצוע עבודות עם מי שזכה במכרז שפורסם מטעם משרד ממשלתי או מטעם ארגון או מוסד ציבור.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ג. מיקור חוץ (המשך)

- החברה אחראית על עריכה ופרסום המכרז הפומבי.
- ניהול החוזה ופיקוח על נותן השירות מבוצע באחריות הרשות או באחריות משכ"ל בתמורה לתשלום דמי ניהול, בהתאם להחלטת המועצה בנדון.

ה. גוף חיצוני-אשכול רשויות גליל מערבי (להלן: 'האשכול')

- האשכול פועל מכח סעיף 17 ד.2.⁵ עריכת מכרז בעבור רשויות מקומיות, חוק איגודי ערים, תשט"ו-1955
- האשכול מהווה פלטפורמה לניהול מכרזים פומביים משותפים לרשויות החברות באשכול, כאשר, ביכולת המועצה להשתמש ב'חוזה מדף' כולל בספקים אשר זכו במכרז אותו פרסם האשכול.
- ניהול החוזה ופיקוח על נותן השירות מבוצע באחריות הרשות או באחריות האשכול בתמורה לתשלום דמי ניהול, בהתאם להחלטת המועצה בנדון.
- יש לציין, כי ניהול הקבלן במיקור חוץ ע"י חברת ניהול מקצועית ובמיוחד כזו שהותאמה לשוק המוניציפלי אמור לגלם יתרונות למועצה ולצמצם סיכונים כגון: מתן מעטפת של גורמים מקצועיים שונים לרשות לרבות מתחום הכספים והמשפט, בקרה חשבונאית, בקרה וניהול של ערבויות וביטוחים של הקבלן ועוד.

ג.3. פרסום החלטת המועצה בדבר רכישת שירותי ניהול (משכ"ל)

- בהתאם לתוספת הרביעית בצו המועצות המקומיות, התשי"א-1950, הרשות רשאית לרכוש שירותי ניהול ופיקוח עם חברה שבעלי המניות שלה הם רוב הרשויות המקומיות,⁶ ובלבד בין השאר שוועדה שחבריה הם: המנהל הכללי, גזבר המועצה והיועץ המשפטי למועצה המקומית (להלן: 'ועדת השלושה') שוכנעה, לאחר בחינת האפשרות לערוך את ההתקשרות בדרך של מכרז, כי ההתקשרות נדרשת מטעמי חיסכון ויעילות, וכי היא מיטיבה עם המועצה המקומית בשים לב לעקרונות השוויון וההגינות.
- החלטת ועדת השלושה, ינומקו ויפורסמו באתר האינטרנט של המועצה 7 ימי עבודה לפחות לפני כריתת החוזה, לרבות האפשרות לפנות לוועדה בנושא, אלא אם כן החליטה הוועדה אחרת בהחלטה מנומקת מטעמים של דחיפות. הסכם שנערך לפי פסקה זו יפורסם באתר האינטרנט של המועצה לא יאוחר מ- 7 ימי עבודה מיום כריתתו.⁷

⁵ עריכת מכרז בעבור רשויות מקומיות = "...רשאי האשכול לערוך ולפרסם מכרז להזמנת טובין או שירותים או לביצוע עבודות, כדי שהרשויות המקומיות החברות בו יוכלו להתקשר עם מי שזכה בו לצורך מילוי תפקידיהן...."

⁶ תוספת רביעית, צו מס' 4, תשע"ח-2018

⁷ תוספת רביעית, הוראת שעה תשע"ח-2018(תיקון) תשפ"א-2021

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ג. מיקור חוץ (המשך)

ממצאים והערות

- בדקנו האם פורסמו החלטות ועדת השלושה באתר המועצה, לגבי שלושה חוזי ניהול שנחתמו על ידי המועצה מול חברת ניהול של המשכ"ל בשנת 2022 :

מכרז מס'	מועד חתימה חוזה בין המועצה לחברת ניהול (משכ"ל)	נושא המכרז
20/2021	04/22	אספקה, תחזוקה ושיפוץ, מתקני משחקים
16/2021	07/22	שמירה ואבטחה
06/2022	08/22	שירותי ניקיון במבני חינוך וציבור

- בדיקתנו העלתה, כי החלטות ועדת השלושה במכרזים שנבדקו לא פורסמו באתר המועצה כנדרש בחוק.

יש לפרסם את החלטות ועדת השלושה להתקשרות עם חברת ניהול של המשכ"ל באתר המועצה בהתאם לחוק.

תגובת המנכ"ל לית (07/23):

מבוצע. ההחלטות מתפרסמות.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ד. חוזים מרכזיים במיקור חוץ

ד.1. כללי

– להן פירוט נותני שירות מרכזיים במיקור חוץ למועצה (התקשרות מעל 250 אש"ח לשנה), ועלות השירות לתאריך 31.12.21. (בהתאם לנתונים שהועברו לנו ע"י הנה"ח).

– להלן פירוט בעלי התפקיד מטעם המועצה אשר אחראים על הקבלנים, בהתאם לנתונים שהועברו לנו על ידי המנכ"לית ב-05/23.

מכרז בוצע על ידי	שם נותן השירות	השירות שניתן	ניהול הקבלנים והחוזים: חברה מנהלת / מועצה	מחלקה אחראית לפעילות	בעל תפקיד אחראי במועצה	סך עלות השירות לשנת 2021	הערות
משכ"ל							
משכ"ל	א.ש.ב.	פינוי אשפה, גזם, אריזות ופסולת מוצקה	משכ"ל	אגף שפ"ע	מנהל איכו"ס	2,747,654 ⁸	
משכ"ל	א.ש.ב.	פינוי שקיות כתומות	משכ"ל	אגף שפ"ע	מנהל איכו"ס		
משכ"ל	חברות הסעה	שירותי היסעים	משכ"ל	מחלקת חינוך	מנהלת אדמיניסטרטיבית חינוך		
משכ"ל	חברות ליסינג	ליסינג לבעלי תפקיד רכבים צמודים	משכ"ל	לשכה	מנכ"לית		
החברה לפיתוח מש"א (חברת בת של המשכ"ל)							
החברה לפיתוח מש"א	ג.פ.	תחזוקת, מתקני משחקים	החברה לפיתוח מש"א	שפ"ע הנדסה	מהנדס המועצה	2,513,869 ⁹	1
החברה לפיתוח מש"א	כל. בע"מ	שמירה ואבטחה	החברה לפיתוח מש"א	ביטחון	קב"טית המועצה		2
החברה לפיתוח מש"א	כל. בע"מ	ניקיון -מועצה, מתנ"ס, ספורט	החברה לפיתוח מש"א	לשכה	מנהל איכו"ס		3

⁸ עלות חודשית למשכ"ל כוללת: עלות התשלומים לקבלנים נותני השירות בתוספת דמי ניהול.
⁹ עלות חודשית לחברה לפיתוח מש"א כוללת: עלות התשלומים לקבלנים נותני השירות בתוספת דמי ניהול.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

מכרז בוצע על ידי	שם נותן השירות	השירות שניתן	ניהול הקבלנים והחוזים: חברה מנהלת / מועצה	מחלקה אחרית לפעילות	בעל תפקיד אחראי במועצה	סך עלות השירות לשנת 2021	הערות
המועצה							
מועצה	א.מ.	גיבון	מועצה	שפ"ע הנדסה	מנהל אחזקה מנכ"לית	1,084,093	
מועצה	מ.ח. ר. בע"מ	תחזוקה	מועצה	שפ"ע הנדסה	מנהל אחזקה חשמלאי המועצה מהנדס המועצה	2,615,365	4
מועצה	י.ע. מ.ה. בע"מ	טיפול בגזם וגרוטאות	מועצה	שפ"ע	מנהל איכו"ס	372,069	
מועצה	א.ס.ה. עו"ד	ייעוץ משפטי	מועצה	לשכה	מנכ"לית	259,070	
האשכול							
האשכול	א.ח. בע"מ	מנהל מערכות מידע (מנמ"ר), ניהול רשת, ותמיכה.	אשכול	לשכה	מנכ"לית	10 476,196	
האשכול	פ. בע"מ	מנהל אבטחת מידע	אשכול	מנמ"ר	מנכ"לית		
האשכול	ע.ת.מ.מ מחזור	הטמנת פסולת	אשכול	שפ"ע	מנהל איכו"ס	352,440	

הערות לטבלה:

עולה מהטבלה, כי מרבית השירותים המרכזיים במיקור חוץ במועצה הינם **בניהול חברות ניהול חיצוניות**.

1. שירותי תחזוקה מתקני משחקים - חברת ג.פ. סיימה פעילותה במועצה בעקבות תום התקופה הקצובה לה במכרז. חברת א.ד.מ.מ. בע"מ נבחרה במכרז שפורסם על ידי החברה לפיתוח מש"א והחלה פעילותה מתאריך 27.4.22. חוזה מסגרת, סכום מרבי של העבודות 1,000,000 ₪.

2. שירותי שמירה - חברת השמירה כ.ל. בע"מ סיימה פעילותה במועצה בעקבות תום התקופה הקצובה לה במכרז. חברת א.א. בע"מ, נבחרה במכרז שבוצע על ידי החברה לפיתוח מש"א, והחלה פעילותה מתאריך 6.7.22.

3. שירותי ניקיון - חברת הניקיון כ.ל. בע"מ סיימה פעילותה במועצה בעקבות תום התקופה הקצובה לה במכרז. 'קבוצת ג.ה. בע"מ' נבחרה במכרז שבוצע על ידי החברה לפיתוח מש"א, והחלה פעילותה החל מתאריך 17.8.22.

¹⁰ **עלות חודשית לאשכול כוללת:** תשלום בגין שירותי ניהול מערכות מידע במיקור חוץ בתוספת דמי ניהול + תשלומים נוספים כגון: דמי חבר אשכול, מערכת קולות קוראים, השתלמויות בתחום המחשוב ועוד.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ד. חוזים מרכזיים במיקור חוץ (המשך)

4. **מ.ח.ר. קבלן תחזוקה** – חוזה מסגרת עדכני מתאריך 8.5.22¹¹, היקף התקשרות מרבי הינו ₪ 2,000,000 לכל שנת תקציב.

ממצאים והערות

- בשנת 2022 פעל הקבלן מ.ח.ר. תקופה של 8 חודשים (החל מ-8.5.22 -מועד כריתת החוזה ועד 31.12.22), מכאן שהניצול התקציבי של המסגרת אמור היה לעמוד על סך של 1,333,333 ₪.
- בדיקת כרטסת הנה"ח של הקבלן העלתה, כי בתקופה זו ביצע הקבלן עבודות בסך של כ-1,725,267 ₪. הווה אומר **חרג בכ- 29%**.
- יש לציין כי שלושה בעלי תפקיד מנהלים את הקבלן (מנהל תחזוקה, חשמלאי המועצה, מהנדס המועצה). למיטב ידיעתנו, לא מתקיים מעקב אחר המסגרת התקציבית הכוללת של החוזה עם הקבלן.

המלצות הביקורת

1. **במידה וקיים חוזה מסגרת מול קבלן המנוהל על ידי מספר בעלי תפקיד במועצה, יש למנות אחראי על המעקב התקציבי הכולל בכדי לוודא אי חריגה מהמסגרת התקציבית הנקובה בחוזה.**

2. **לשקול חסימה מובנית בתוכנת הרכש עד גובה המסגרת, כך שלא תתאפשר חריגה במסגרת המאושרת.**

תגובת המנכ"לית:

מעקב תקציבי חוזה מסגרת יהא באחריות המנהל המקצועי האחראי על החוזה ובבקרת הנה"ח והגזבר.

ד.2. נגישות החוזים

- מעיון בחוזי מיקור החוץ המרכזיים של המועצה עולה, כי ברובם הינם מסמכים עבי כרס המכילים עשרות רבות של עמודים, ומתבססים על חוברת המכרז (אשר מצורפת כחלק בלתי נפרד מהחוזה).
- החוזים לא היו נגישים לנו, (נאלצנו לבקש מנציגי המשכ"ל והאשכול לסרוק אותם עבורנו), אינם נגישים לבעלי התפקיד האחראים על הפעילות במועצה ואינם נגישים למנהלי המוסדות אשר מקבלים את השירות מהקבלן, מכיוון שהם מנוהלים ב-hard copy ואינם ממוחשבים.

¹¹ עדכון מנכ"לית מתאריך 07/23-חוזה המסגרת הסתיים ויצא מכרז חדש לשירות.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ד. חוזים מרכזיים במיקור חוץ (המשך)

- במצב הדברים המתואר, אין באפשרות העובד מטעם המועצה אשר אחראי על הפעילות במיקור חוץ או למוסד אשר צורך את השירות, להיות בקיא בפרטי החוזים ובמחויבויות הקבלן למועצה.

המלצות הביקורת

1. ראה המלצתנו בכל הקשור לאופן תיוק חוזים וניהולם, בדוח ביקורת 'ניהול החוזים במועצה'.
2. מיפוי עיקר חובות הקבלן למועצה ועיקר חובות החברה המנהלת למועצה בחוזים מרכזיים במיקור חוץ, כך שנציגי המועצה יוכלו לנהלם ביעילות, ויודאו עמידתם בתנאי החוזים. תגובת מנכ"לית המועצה
מזכירת המועצה תבצע מעקב אחר חוזים, מכרזים וערבויות החל מינואר 2024. מצופה מהאחראי על החוזה כי ישלוח בתוכן החוזה וינהל אותו.

ד. 3. נהלי עבודה להעסקת קבלנים במיקור חוץ

- לא קיימים נהלי עבודה בכל הקשור להפעלת קבלנים במיקור חוץ כגון:
- אופן הבקרה על פעילות הקבלן והחברה המנהלת כולל בחינת עמידתם בתנאי החוזה.
- מתכונת לבחינת שביעות רצון מהקבלן והחברה המנהלת כולל הפקת מסקנות ולקחים.
- בחינה עיתית של כדאיות מיקור חוץ אל מול העסקה ישירה על ידי המועצה.
- מעקב תקציבי חוזה במיקור חוץ כולל דיווח על פערים בין עלות מתוכננת ובין עלות בפועל ועוד.

מומלץ להכין נוהל העסקת קבלנים במיקור חוץ כולל אופן ניהול החוזה ובקרה על הפעילות.

תגובת מנכ"לית המועצה:

לא נדרש, כל מנהל יודע את פרטי ההסכם עליו הוא אחראי.

בדקנו אופן ניהול שלושה חוזים במיקור חוץ, המנוהלים על ידי 'חברות מנהלות' חיצוניות, כולל עמידת נותן השירות והחברה המנהלת בסעיפי החוזה, ואופן ביצוע הבקרה על החוזים ע"י נציגי המועצה.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ה. שירותי ניקיון במיקור חוץ

ה.1. כללי

- במהלך שנת 2022, המשכ"ל פרסם מכרז פומבי, מספרו 6/2022 למתן שירותי ניקיון במבני חינוך וציבור. 'קבוצת ג.ה. בע"מ' הייתה אחד מהזוכים במכרז.
- בתאריך 17.8.22 חתמה המועצה על החוזים הבאים:
- חוזה מול קבלן הניקיון אשר זכה במכרז של משכ"ל חברת 'קבוצת ג.ה. בע"מ' (להלן: 'קבלן הניקיון')
- חוזה מול חברה מנהלת 'החברה לפיתוח מש"א' (להלן: 'החברה המנהלת'), אשר מונתה על ידי המשכ"ל.



- עלות שנתית של ההתקשרות הינה 1,136,855 ₪ לא כולל מע"מ, כולל עמלת ניהול ופיקוח בשיעור 4.5% לחברה המנהלת לרבות המע"מ, שינוכה מכל תשלום של המועצה לקבלן.
- פעילות הקבלן במועצה החלה בתאריך 1.9.22. החוזה לתקופה של 36 חודשים, הווה אומר עד לתאריך 1.9.25.
- נציגת הרשות מול קבלן חברת הניקיון והחברה המנהלת בהתאם לרשום בחוזים ונכון למועד הביקורת הינה מנהלת הלשכה¹².

הערת המנכ"ל לית 23.7.23:

החל מ-19.2.23 החל עבודתו במועצה יריב לביליה מנהל איכות סביבה ורישוי עסקים, ולאחר קליטה וחפיפה הועבר לטיפולו ב-04/23 חוזה הניקיון.

ה.2. מקבלי שירותי ניקיון

- בטבלה מטה, שמות המוסדות אשר מקבלים שירותי ניקיון מהקבלן ועלותם השנתית בהתבסס על חוזה המועצה עם הקבלן, ושם בעל התפקיד מטעם המועצה אשר מאשר החשבון החודשי של המוסד, בהתבסס על נתונים שהועברו אלינו על ידי מנהלת הלשכה):

¹² עודכנו על ידי המנכ"לית, כי החל מאפריל 2023 מנהל איכו"ס יהא אחראי על ניהול שירותי הניקיון במיקור חוץ.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ה. שירותי ניקיון במיקור חוץ (המשך)

פירוט	עלות שנתית בש"ח (לא כולל מע"מ, כולל עמלה)	אחוז מסך ההוצאות	מאשר החשבון
בי"ס אמירים – חטיבה + תיכון	246,120	22%	מנהלת מערכת החינוך
בי"ס יסודי קשת + אולם ספורט (קשת)	192,574	17%	מנהלת מערכת החינוך
בי"ס אזורי תפן	355,460	31%	מנהלת מערכת החינוך
מבני גני ילדים (אשכול גפן+שקד)	45,695	4%	מנהלת מערכת החינוך
גיל הרך	1,956	0.17%	מנהלת מערכת החינוך
משרדי המועצה	31,049	3%	מנהלת הלשכה
משכ"ל (רווחה)	29,719	3%	מנהלת מחלקת הרווחה
מרכז מוזיקה	24,076	2%	מנהל הקונסרבטוריון
מועדון +50	22,785	2%	מרגיט
בית כנסת שלב א'	15,200	1%	הרב גולדפרב
בית כנסת שלב ב'	14,924	1%	הרב נטלי לסטג'ר
חנות יד שניה	4,791	0.42%	דינה להב
משרדי המתנ"ס	6,796	1%	מנהלת המתנ"ס
מרכז אומנות לחימה	5,994	1%	מנהלת המתנ"ס
גלריה+מרכז אומנים+מוזיאון+בית תומר	9,218	1%	מנהלת המתנ"ס
מתנ"ס רחבה	2,166	0.19%	מנהלת המתנ"ס
אולם ספורט קריית חינוך	75,298	7%	מנהלת המתנ"ס
מעון החורש	2,166.64	0.19%	מנהלת המתנ"ס
בנק שעות מוס"ח+ציבור (מיועד לתגבורים ולהחלפות שנתיות)	50,860	4%	מנהלת הלשכה
סה"כ	1,136,855	100%	

ממצאים והערות

- מדי סוף חודש מנהלת הלשכה מעבירה למנהלת מערכת החינוך, מנהלת המתנ"ס ומנהלת מחלקת הרווחה את המוסדות שבאחריותן, לבדיקת החשבונית מול המוסדות הכפופים להן. **המנהלות מעבירות למנהלת הלשכה אישור בכתב לתשלום החשבוניות החודשיות לקבלן.**

- **שאר מנהלי המוסדות** (חנות יד שניה, בתי הכנסת, מועדון +50, מרכז המוסיקה), אינם חותמים לאישור החשבונית אלא מיידעים את מנהלת הלשכה באם יש בעיות כלשהן, אי שביעות מטיב העבודה.

- לדברי **מנהלת המתנ"ס**, אולם ספורט קריית חינוך (עלות שנתית 75,298 ₪), אינו באחריותה ואינו מאושר על ידה, למרות הרשום בטבלה מעלה!

תגובת מנהלת הלשכה:

מבדיקה שערכתי לאישורי דוחות קודמים עולה כי אכן לא צוין שמית כי מנהלת המתנ"ס היא שאישרה את התשלום בגין אולם הספורט.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ה. שירותי ניקיון במיקור חוץ (המשך)

מכיוון שאולם הספורט הוא תחת תקציב המרכז הקהילתי היה ברור לי כי מנהלת המתנ"ס היא זו שמאשרת את התשלום. הנושא יוסדר מול מנהלת המרכז הקהילתי.

המלצת הביקורת

טבלת מקבלי שירותי ניקיון ושם מאשרי החשבונות יסקרו מדי תקופה על ידי אחראי הפעילות, בכדי לוודא כי אין מוסדות אשר 'נפלו בין הכיסאות'.

ה. 3. עלות השירותים וטבלת מפרט שירותי ניקיון

- לחוזה של המועצה עם הקבלן מצורפת **טבלת פירוט השירותים** אשר ניתנים על ידי קבלן הניקיון בכל מוסד ועלותם למועצה.
- **בטבלת פירוט שירותים קבלן** העמודות הבאות : שם המוסד/סוג השירות שניתן/הערו/כמות/יחידת מידה/תדירות שטיפה/סוג שירות/גודל שטח במ"ר/מס' ימים בשבוע/מס' ימים חודשיים/מחיר לשירות/סה"כ לשנה.
ראה דוגמא למפרט ניקיון ביי"ס אמירים (חטיבה + תיכון) - נספח א'.
- **עלות השירות - עובד רצף**¹³ כולל אספקת חומרי ניקוי כמפורט בחוזה הינה ₪ 50.86 (ללא מע"מ), **עובד משימתי**¹⁴ כולל אספקת חומרי ניקוי כמפורט בחוזה הינה ₪ 50.86 (ללא מע"מ), **עלות אספקה רציפה של חומרי ניקוי לתא** בהתאם למפורט בחוזה 22.99 ₪ (ללא מע"מ).
- מפרט שירותי הניקיון הוא הבסיס לשירותי הניקיון של הקבלן במוסדות.
- תנאי בסיסי לקבלת שירות מיטבי מקבלן הניקיון הינו הכרת מפרט השירותים והחומרים אליו הקבלן מחויב בחוזה.
- מנהלי המוסדות השונים או עובדים הכפופים להם ומנהלים את הפעילות כגון : מנהלנים/אבות בית בבתי ספר הם אלה אשר מצויים בקשר יומיומי עם עובדי הקבלן, ואישור החשבון החודשי של הקבלן על ידי מאשר החשבון מטעם המועצה אמור להתבסס על דיווח שלהם.

ממצאים והערות:

- בדיקתנו מול מנהלי הפעילויות במוסדות הבאים : רווחה, ביי"ס קשת, המתנ"ס, ביי"ס תפן, ביי"ס אמירים העלתה כי הם עודכנו לגבי מספר מנקות רצף אליהן הקבלן מחויב על פי החוזה, ברם, אין בידיהם טבלת מפרט ניקיון מוסד /מפרט חומרים אליהם מחויב הקבלן על פי החוזה במוסד אותו מנהלים.

¹³ עובד רצף-עובד ניקיון לשמירה על רצף ניקיון במהלך שכו העבודה/פעילות של המבנה.

¹⁴ עובד משימתי-עובד ניקיון משימתי לביצוע עבודות ניקיון על פי דרישת הרשות

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ה. שירותי ניקיון במיקור חוץ (המשך)

– טיב העבודה של הקבלן במוסד נשפט על ידם על פי רמת הניקיון של המוסד.

המלצות הביקורת:

להעביר לכל מאשרי חשבונות הקבלן, כולל למנהלי המוסדות את מפרט הניקיון של המוסד אותו הם מנהלים.

ה. 4. דיווח שעות עבודה של עובדי הקבלן

– בהתאם לחוזה של המועצה מול הקבלן, הקבלן אמור להפעיל **שעון נוכחות או אמצעי טכנולוגי אחר**, שיבטיח רישום מלא מדויק ונכון של שעות העבודה של העובדים **לצורך בקרה ופיקוח**. ככל שתופעל על ידי **החברה המנהלת** מערכת לניהול דיווח נוכחות, הוא מתחייב להתחבר למערכת הנ"ל ולדווח באמצעותה על נוכחות העובדים המועסקים על ידו בביצוע השירותים נשוא חוזה זה.

– הקבלן אמור להעביר לרשות המזמינה ו/או לחברה המנהלת דוחות נוכחות של העובדים בהתאם לדרישתן ויאפשר להן גישה לנתוני דיווח הנוכחות מתוך מערכת הדיווח.

ממצאים והערות

- בדיקתנו העלתה, כי הן הקבלן והן החברה המנהלת אינם מפעילים שעון נוכחות או אמצעי טכנולוגי אחר לרישום דיווחי שעות עבודה לעובדים.
- מעיון בדיווחים החודשיים של הקבלן למועצה לחודש 09/22 עלה, כי מצורף לדוחות המרכזים דיווחי שעות ידניים של עובדים לחלק מהמוסדות בלבד. הדוחות בחלקם אינם חתומים על ידי עובד הקבלן לאישור ובחלקם אינם קריאים.
- דיווחי הנוכחות הידניים אינם מועברים לעיון מנהלי המוסדות, שם מתבצעת עבודת הקבלן בפועל.
- במצב דברים המתואר, אין פיקוח/בקרה אמינים של המועצה על שעות עבודה שבוצעו על ידי עובדי הקבלן.

המלצות הביקורת:

- 1. יש לוודא כי עובדי הקבלן מדווחים שעות עבודה בשעון נוכחות ממוחשב בהתאם לרשום בחוזה.**
- 2. דוחות הנוכחות החודשיים של עובדי הקבלן יועברו לנציג המועצה ע"י החברה המנהלת לביקורת.**

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ה. שירותי ניקיון במיקור חוץ (המשך)

ה. 5. מערכת בקרה ופיקוח ממוחשבת לדיווח על תקלות

- בהתאם לחוזה של המועצה מול הקבלן, **ככל שתופעל על ידי הרשות המזמינה או מי מטעמה, לרבות החברה המנהלת מערכת בקרה ופיקוח באמצעות דיווחים מהשטח, מתחייב הקבלן להתחבר למערכת הנ"ל.**
- המערכת תאפשר בקרה ופיקוח על ביצוע שירותי הקבלן באמצעות אפליקציה שתותקן על גבי מכשירי הטלפון הניידים של מנהלי העבודה המועסקים על ידי הקבלן.

ממצאים והערות

- בדיקתנו העלתה, כי לא מופעלת מערכת דיווח תקלות על ידי הקבלן.
- שיחותינו עם נציגי מוסדות העלו, כי קיימות תקלות בחלק מהמוסדות לאורך השנה, אשר אינן מדווחות ומטופלות באופן מסודר, ראה פרק ה. 15. מכיוון שאין מערכת בקרה ופיקוח, הרי שאין תיעוד ובקרה על כמות התלונות, טיבן ומועד הטיפול בהן.

המלצת הביקורת:

הפעלת מערכת דיווח ממוחשבת על תקלות בביצוע השירותים ע"י הקבלן ומעקב אחר הטיפול בהם יהא תנאי בחוזה עתידי של המועצה עם קבלן הניקיון ולא אופציה.

ה. 6. אספקת חומרי ניקיון

- בחוזה של המועצה עם הקבלן רשום כי חומרי הניקיון (בהתאם למפורט בחוזה) יסופקו ע"י הקבלן ועל חשבוננו, מאיכות טובה. הקבלן יתעד את כל הכימיקלים וחומרי הניקיון בכל מוסד בדוח שימסור לנציג הרשות המזמינה אחת לרבעון.
- **תעודות משלוח של חומרי הניקוי והאמצעים שסיפק הקבלן למוסד, יחתמו על ידי מנהל המוסד או נציג הרשות המזמינה, ויצורפו לדרישת תשלום החודשית של הקבלן.**
- סעיפים אלה מטרתם לבצע בקרה על חומרי הניקיון שסופקו על ידי הקבלן למועצה והתאמתם למפורט בחוזה.

ממצאים והערות

- בדיקתנו העלתה, כי לא מצורפות לדרישות התשלום של הקבלן תעודות משלוח חומרי ניקיון, והקבלן אינו מציג בפני נציגת המועצה דוח מפורט של חומרי הניקיון מדי רבעון.

המלצת הביקורת:

יש לוודא צירופן של תעודות משלוח חומרי ניקיון חתומות לדרישת תשלום חודשית של הקבלן.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ה. שירותי ניקיון במיקור חוץ (המשך)

ה. 7. חוזה ניהול ופיקוח של המועצה עם החברה המנהלת (חברה לפיתוח מש"א)

- על פי החוזה, החברה תהא אחראית כלפי הרשות המזמינה **כחברה מנהלת**. להלן עיקרי השירותים שהחברה אמורה להעניק למועצה:

- (1) **ביצוע בדיקות מדגמיות וסיוע לרשות במעקב אחר ביצוע החוזה עם הקבלנים.**
- (2) **עריכת בדיקת שכר תקופתית של עובדי הקבלן בהתאם לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה התשע"ב-2011.**
- (3) **הפעלת מוקד טלפוני מאויש לקבלת תלונות עובדי קבלן בדבר הפרת חוקי עבודה של ידי הקבלנים, וטיפול בתלונות עובדי קבלן.**
- (4) **מעקב אחר תקציב החוזים לרבות קביעת מחירים לשינויים ותוספות בהתאם להוראות החוזה.**
- (5) **השתתפות בדיונים הקשורים למתן השירותים, לרבות עם נציגי הרשות המזמינה.**
- (6) **בדיקת חשבוניות הקבלן ואישורן, מתן שירותי הנה"ח שוטפים לפרויקט, העברת תשלומים לקבלן מהרשות המזמינה במסגרת החוזים.**
- (7) **סיוע לרשות בפתרון מחלוקות מול הקבלן, לרבות זימון הקבלן לשימוע במידת הצורך.**
- (8) **ייעוץ משפטי לרשות המזמינה בכל היבטי החוזה.**
- (9) **החברה תדאג כי כל נותני השירותים המועסקים על ידה בקשר עם הרשות המזמינה יהיו מבוטחים בביטוח אחריות מקצועית, אשר גם החברה וגם הרשות תהיינה מוטבות במסגרתו.**

- **בדקנו עמידת החברה המנהלת בעיקרי התחייבויותיה למועצה, וטיב השירות אותו מעניקה למועצה.**

ה. 8. אחריות 'חברה מנהלת'

- בחוזה של המועצה עם החברה המנהלת נרשם: **"החברה תהא אחראית כלפי הרשות המזמינה כחברה מנהלת"**.

ממצאים והערות

- התייעצנו עם היועץ המשפטי של המועצה, לגבי חשיפה אפשרית של המועצה במקרה של אירוע נזק כלשהו מול הקבלן. לדברנו, באפשרות המועצה לבקש כי הנזק יחול על החברה המנהלת, אך חלוקת האחריות היא בסמכות בית המשפט,

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ה. שירותי ניקיון במיקור חוץ (המשך)

- אשר בדרך כלל מחלק אותה לפי ראות עיניו, ולכן המועצה עלולה להיות חשופה באירוע נזק כלשהו כגון לתביעות עובדי הקבלן.
- לפיכך, שכירת שירותי חברה מנהלת ע"י המועצה אינה פוטרת את נציגי המועצה ממעקב הדוק אחר סעיפי החוזה, כולל וידוא כי לא תתקיים חשיפה למועצה.

ה.9. פגישות עבודה שוטפות

- בהתאם לחוזה של המועצה עם החברה המנהלת, נציגי חברת הניהול אמורים להשתתף בדיונים הקשורים למתן השירותים (נציג המועצה עם החברה המנהלת).

ממצאים והערות

- דווח לנו על ידי נציגת המועצה כי רכזת הפעילות של החברה המנהלת הגיעה למספר פגישות במועצה. לא קיים תיעוד לפגישות שהתקיימו.

המלצת הביקורת

לטובת בקרה ניהולית ומעקב אחר החלטות שהתקבלו בפגישות עבודה, מומלץ לתעד ישיבות שהתקיימו.

ה.10. ביקורות שכר לעובדים

- בהתאם לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה התשע"ב - 2011, נדרשת הרשות המקומית לערוך ביקורות שכר תקופתיות ביחס לעובדים המועסקים על ידי הקבלן לצורך אספקת שירותים לרשות.

- על פי החוזה של המועצה עם החברה המנהלת, החברה תערוך לקבלן **ביקורות תקופתיות**. הקבלן מתחייב לתקן הליקויים שנמצאו בתוך 45 יום מהמועד שנמסר לו. ככל שהקבלן לא ימציא לחברה מסמכים נדרשים לביקורת, או תיקן ליקויים שנמצאו בזמן קצוב, תהא הרשות רשאית לעכב לקבלן כספים ולחלט ערבות.

ממצאים והערות:

- הועבר לעיונו ע"י חברת הניהול דוח ביקורת מקיף לבדיקת זכויות עובדים שבוצע על ידי מחלקת האכיפה ובקרת זכויות עובדים של המשכ"ל לקבלן היוצא כ.ל. (חוזה שהסתיים בתאריך 31.8.22, עבור חודשים נובמבר 2021 – ינואר 2022).
- הדוח כלל מדגם של כ-31% מהעובדים, דוח סגירה לאחר תגובות הקבלן, תיקוני ליקויים על ידו, ווידוא על ידי החברה כי אכן תוקן ב-16.11.22. ציון סופי 81.20.
- יש לציין כי בסמכות חברת הניהול כחלק מהשירותים אשר נותנת למועצה לזמן את הקבלן לשימוע במידת הצורך.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ה. שירותי ניקיון במיקור חוץ (המשך)

- בדיקתנו העלתה כי חברת הניהול באמצעות מחלקת האכיפה ובקרה זכויות עובדים ביצעה לקבלן היוצא כ.ל. שימוע בגין הפרות חוזרות שעלו במסגרת ביקורת השכר שערכה לקבלן בעניין הלנה בהפקדות לקופות גמל והשתלמות. הועבר לעיוננו סיכום השימוע מתאריך 2.2.22. אין הערות

ה.11. ביקורת עמידת הקבלן בחוק להגברת האכיפה

(א) קבלן ניקיון חדש

- בחוזה של קבלן הניקיון החדש (ג.ה. בע"מ) תחילת עבודה 1.9.22, נרשם כי:
- הקבלן ימציא לרשות המזמינה 60 יום מיום החתימה על ההסכם (עד לתאריך 1.11.22), רשימת עובדים כולל מועד תחילת עבודה, להם מופרשים הפרשות סוציאליות כנדרש בחוק, חתומה בחותמת 'העתק זהה למקור' ועל ידי עו"ד. דיווח זה יחזור על עצמו מדי 1.2, ו-1.8 מדי שנה.
- הקבלן יגיש לרשות המזמינה ולחברה המנהלת ביחד עם החשבון הראשון שיגיש, פירוט שמם של כל העובדים המועסקים על ידו במסגרת החוזה, וכן התחייבות חתומה על ידי כל עובד בדבר היעדר יחסי עבודה עם הרשות המזמינה.
- סעיפים אלה מטרתם לוודא כי לא תהא למועצה חשיפה מול עובדי הקבלן.

ממצאים והערות

- בדיקתנו מול נציגת הרשות במועצה העלתה, כי לא קיימים במשרדי המועצה העתקים מדוחות הבקרה הנדרשים מהקבלן. העברנו בקשה לחברה המנהלת לקבלת הדוחות.
- להלן תגובת החברה המנהלת:
- לא בוצע. בקרת זכויות עובדים ראשונה מתבצעת על ידנו לאחר 6 חודשים להתקשרות עם הקבלן וזאת עקב החוסר/אי היציבות הקיימת בענף הניקיון והזמן שלוקח לייצב עובדים באתרים. הבדיקה תחל החל מ-3.23

(ב) קבלן ניקיון שסיים עבודתו

- כתנאי לתשלום אחרון לקבלן, יעביר הקבלן שסיים עבודתו (כ.ל. בע"מ) תום עבודה 30/8/22, לרשות המזמינה, לחברה המנהלת ולקבלן הנכנס במקומו לא יאוחר מ-15 יום ממועד סיום ההתקשרות עמו את רשימת העובדים שהועסקו על ידו לצורך מתן השירותים והותק שצברו.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ה. שירותי ניקיון במיקור חוץ (המשך)

- הצהרה ממורשה חתימה המעידה על כך כי ביצע גמר חשבון עם כל העובדים שהועסקו במסגרת חוזה זה, לרבות תשלום פיצויים ומסירת טופס 161, וכי אין לו חובות נוספים כלפיהם.
- **סעיפים אלה מטרתם לוודא כי לא תהא למועצה חשיפה מול עובדי הקבלן שסיים עבודתו במועצה.**

ממצאים והערות

בדיקתנו מול נציגת הרשות במועצה העלתה כי לא קיימים במשרדי המועצה העתקים מדוחות הבקרה הנדרשים מהקבלן היוצא. העברנו בקשה לחברה המנהלת לקבלת הדוחות. עולה מבדיקתנו כי לא בוצע על ידם. **יש לציין כי למרות שלא קוימו סעיפי החוזה, שולם לקבלן היוצא התשלום האחרון ע"י המועצה (בניגוד לרשום בחוזה)!**

להלן תגובת החברה המנהלת:

הצהרת מורשי חתימה קבלן לביצוע גמר חשבון לעובדים - יועבר לבדיקה מול המחלקה לזכויות עובדים.

- במצב המתואר, המועצה עלולה להיות חשופה לתביעות מצד עובדי הקבלן היוצא.

המלצות הביקורת

1. **החברה המנהלת אינה עומדת בסעיפי החוזה שנבדקו, ובכך עלולה לגרום לחשיפתה של המועצה מול עובדי הקבלן היוצא והקבלן החדש.**
2. **על נציגת המועצה לוודא קיום סעיפי החוזים כלשונם.**
3. **אין לאשר תשלום לקבלן לפני מילוי התחייבויותיו למועצה.**

ה.12. ביצוע ביקורות תקופתיות במוסדות המועצה

- החברה המנהלת אמורה לערוך לקבלן הניקיון ביקורת תקופתיות לבדיקת טיב העבודה ועמידה בתנאי החוזה עימו במוסדות השונים.
- דוחות הביקורת מורכבים מפרקים הכוללים שאלות. בכל תשובה לשאלה ניתן ציון מתוך סקלה של 5. כאשר לדוח כולו ניתן ציון כולל. הדוח ממולא על ידי נציג החברה המנהלת אשר נפגש עם איש הקשר ברשות. כך לדוגמא הפרק 'ניקוי חצרות וכניסה למבנה', כולל שאלות לגבי: איסוף אשפה, ריקון פחי אשפה כולל החלפת שקיות, ניקוי רחבות כניסה ודלתות כניסה.
- קיימת חשיבות רבה לניתוח דוחות הביקורת והפצתם בקרב מנהלי המוסדות ומאשרי החשבונות לצורך קבלת תמונה שוטפת על עבודת הקבלן במוסדות השונים, ניתוח כשלים במידה ומתגלים וטיפול ומעקב אחר תיקונם.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ה. שירותי ניקיון במיקור חוץ (המשך)

ממצאים והערות

- בקשתנו לקבל מנציגת המועצה דוחות ביקורת שבוצעו על ידי החברה המנהלת בשנת 2022 לא נענתה. הדוחות לא קיימים ברשותה.
- לבקשתנו מהחברה המנהלת, הועברו אלינו דוחות ביקורת שבוצעו על ידם באתרים השונים במועצה בשנת 2022.
- הדוחות אינם מופצים למנהלת הפעילות מטעם המועצה, למנהלי המוסדות ולאחראים על הפעילויות (למעט למנהלנית ביי"ס תפן).

המלצת הביקורת

על נציגת המועצה לקבל את דוחות הביקורת מהחברה המנהלת, ולהפיצם בקרב האחראים על הפעילויות ומנהלי המוסדות לעיון, לנתח הדוחות התקופתיים ולעקוב מול מנהלי הפעילויות אחר כשלים במידה והתגלו בדוחות, ותיקונם.

תגובת מנהלת הלשכה (20.4.23):

בשל כשל במערכת ההפצה של החברה המנהלת דוחות הביקורת לא הופצו לגורמים הרלוונטיים במועצה. פניתי אליהם לאחרונה בנדון והנושא אמור להיות מוסדר.

ה. 13. תדירות ביצוע ביקורות ע"י החברה המנהלת

- מעיון בדוחות לשנת 2022 עולה, כי במהלך השנה בוצעו ע"י החברה המנהלת 5 ביקורות יזומות של אתרים במועצה (בתאריכים: 02/22, 04/22, 06/22, 08/22, 11/22).
- קיימים אתרים אשר בוקרו ע"י החברה המנהלת אך אחת לשנה כגון (מועדון +50, בית תומר, פעוטוני חורש, בניין המועצה), וכאלה בהם כלל לא התקיימה ביקורת לאורך כל השנה כגון: בתי הכנסת, חנות יד שניה, אולם ספורט קריית חינוך, גלריה, מרכז המוסיקה.
- נכון למועד 1.2.23 החברה המנהלת טרם ביצעה ביקורות אתרים אצל הקבלן החדש שהחל פעילותו ב-09/2022 (הוזהר לא התקיימה ביקורת של החברה המנהלת תקופה של 5 חודשים!).
- לדעת הביקורת, מדובר בפרק זמן לא סביר, ובמיוחד בשל חילופי קבלנים.

המלצת הביקורת

על נציגת המועצה לוודא כי הביקורת של החברה המנהלת תבוצע בכל אתרי המועצה לאורך השנה, בתדירות שתקבע.

תגובת מנהלת הלשכה:

אי ביקורת אתרים אצל קבלן חדש - פניתי בנדון לחברה המנהלת והם שלחו מבקר מטעם החברה בסוף מרץ 2023.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ה. שירותי ניקיון במיקור חוץ (המשך)

ה. 14. טיב דוחות ביקורת - חברה מנהלת

- מעיון בדוחות הביקורת של החברה המנהלת עולה, כי ניתן לקבלן ע"י נציג החברה המנהלת באופן גורף ציון: 'טוב מאוד' למרות שבחלק מהדוחות ניתן לקבלן דירוג לא גבוה (3 מתוך 5 כוכבים) ובחלק מהדוחות רשומות הערות מהן למדים על תקלות שעלו בביקורת כגון:

דוח ביקורת בי"ס תפן מתאריך 6.4.22 (נרשם בדוח: "יש מצנה כאשר צוללות בצלות, אט זאת, אוסי בית הספר מהווה ראה מורכבת לפי צו אבחה של ניקיון בחללים וכיתות מסוימות, אבקס בפסדה לצלות תאוס ציפיות ולפיה לראות תחזוקה אבחה כנדדס , ולפיה איתר אט לאחר הפסדה").

דוח ביקורת מועדון +50, מתאריך 26.6.22 – דירוג שניתן 3 כוכבים מתוך 5. (הערה שנרשמה בדוח: "המקום נקי בצורה סבירה. מדי פעם יש בצלות אק הן נפתרות בזמן סביר על ידי החברה").

דוח ביקורת בית תומר בתאריך 26.6.22- נרשם בדוח: "המקום נמצא סדור". למרות זאת הקבלן קיבל בדוח הביקורת ציון 'טוב מאוד'.

המלצות הביקורת

האחראי על הפעילות מטעם המועצה יקרא בעיון את דוחות הביקורת של החברה המנהלת, ויכנס לעובי הקורה במידה ונראה כי מועלות בדוח הערות המעידות על תקלות, כ"כ יש לעקוב אחר תיקוני ליקויים באם נמצאו.

ה. 15. בחינת שביעות רצון מנהלי מוסדות

- מכיוון שדוחות הביקורת של החברה המנהלת כאמור בסעיפים הקודמים אינם משמשים ככלי עבודה בידי נציגי המועצה לאיתור כשלים ותיקונם, בדקנו מול מספר מנהלי מוסדות ובעלי תפקיד אשר בקשר יום יומי עם עובדי הניקיון שביעות רצון מקבלת שירותי הניקיון. אלה הבעיות שהועלו בפנינו:

בית ספר קשת (פגישה עם מנהלת ביה"ס ואב הבית):

- במכרז החדש לעומת הקודם יש 3 מנקות במקום 4 מנקות. הן אינן מצליחות להשתלט על כל שטחי ביה"ס, ולכן, ביה"ס אינו נקי.
- במשך תקופה ארוכה ביותר תפקדו בביה"ס 2 מנקות מתוך 3 מנקות.
- שעות העבודה של קבלן הניקיון אינן תואמות לפעילות המתקיימת בית ספר אחה"צ. בבית ספר פועלים: צהרון, חוגים של המתנ"ס, צופים. הפעילות מתבצעת בכיתות לאחר תום עבודת המנקות. לכן, בית הספר אינו נקי. **בבי"ס נדרש מנקה בשעות אחה"צ/ערב.**

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ה. שירותי ניקיון במיקור חוץ (המשך)

- קיימת בעיה בניקוי אולם הספורט- אין באפשרות מספר המנקות המצומצם המוקצה לבית ספר להגיע ולנקות את אולם הספורט.

בית ספר תפן (פגישה עם מנהלנית ביה"ס ואב הבית)

- במכרז החדש לעומת הקודם יש 4 מנקות לעומת 5. מצב זה בעייתי בשל הקושי של 4 מנקות להשתלט על כל שטחי ביה"ס.
- קיימות תלונות רבות של תלמידים/מורים/הורים לאב הבית ולמנהלנית בנוגע לרמת הניקיון בביה"ס. מטופל על ידם מול קבלן הניקיון. (הערת הביקורת: אין תיעוד לתלונות).
- על פי החוזה, אמורה להיות לקבלן עתודת כח אדם במקרה של עובד אשר נעדר ממקום העבודה. בפועל, כאשר עובדת לא מגיעה לעבודה, הקבלן מטיל את עבודה על עובדת אחרת מהמצבת הקיימת ואינו מתגבר את כח האדם כנדרש. **למותר לציין כי עובדת אחת אינה מצליחה להשתלט על עבודה של 2 עובדים.**
- לעיתים קיים מחסור בחומרי ניקוי.
- שעות העבודה של קבלן הניקיון לא תואמות לזמן הפעילות של הכיתות. לדעת נציג ביה"ס מומלץ להצמיד מנקה למחלקה בהתאם לשעות הפעילות של התלמידים.
- נציג הקבלן אינו מגיע פיזית לפקח, הקשר עימו בעיקר טלפוני, וזאת לעומת נציג הקבלן הקודם, אשר היה מגיע לבי"ס כ- 2/3 פעמים בחודש לביקורת על העובדים. קשר טלפוני בלבד אינו מספיק!
- יש מנקות אשר מגיעות באיחור, או נעדרות.

המלצות הביקורת:

מדי תקופה תיערך פגישת משוב לתיקון ליקויים והפקת לקחים עם מנהלי המוסדות והחברה המנהלת. במידה והקבלן אינו עומד בתנאי ההסכם, כגון: אי איוש עובד חלופי במקום עובד שנעדר במוסד יש להציף הנושא מול חברת הניהול.

תגובת המנכ"לית

בתי הספר מעולם לא פנו למועצה לגבי מספר המנקות או שעות הניקיון. במידה והיו פונים, הנושאים שהועלו היו נפתרים מזמן.

ה. 16. אישור עבודה נוספת לקבלן ניקיון

- על פי הרשום בחוזה עם הקבלן, ביצוע עבודה נוספת קבלן תבוצע באישור מורשי חתימה מועצה מראש.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ה. שירותי ניקיון במיקור חוץ (המשך)

ממצאים והערות

- דווח לנו על ידי נציגת המועצה, כי בזמנו נציגי המוסדות פנו ישירות לעובדי הקבלן לביצוע עבודות נוספות ללא קבלת אישור מראש. התנהלות זו הופסקה והובהר בכתב לעובדי המועצה, כי לא ישולם לקבלן הניקיון בגין עבודה נוספת במידה ולא הוסדר מראש כנדרש.
- הוצגו בפנינו דוגמאות לאישורי עבודה נוספת ע"י הקבלן במהלך שנת 2022, שניתנו על ידי מנהלת מערכת החינוך למנהלי מוסדות שבאחריותה, כתנאי לביצוע העבודה. אין הערות.

ה. 17. ביטוחי הקבלן

- על פי החוזה עם הקבלן, הקבלן יערוך על חשבונו ביטוחים כאשר: הרשות המזמינה, החברה המנהלת ועובדיהן יכללו בשם המבוטח בקשר לביצוע השירותים על ידי הקבלן, בגין או בקשר למעשים או מחדלים של הקבלן. ככל שהקבלן יידרש להמציא את פוליסת הביטוח לרשות המקומית ו/או לחברה המנהלת הקבלן מתחייב להמציאן.
- היה והקבלן לא יבצע את הביטוחים, תהא הרשות המזמינה רשאית לבצע הביטוחים תחתיו, לשלם את דמי הביטוח, ולנכותם מכל תשלום המגיע לקבלן או לגבותם בכל דרך חוקית אחרת.

ממצאים והערות:

- לא קיים במשרדי המועצה העתק מאישור קיום ביטוח או פוליסת ביטוח קבלן חדש. פנינו לחברה המנהלת לקבל אישור הביטוח.

המלצות הביקורת:

1. נציג המועצה יוודא קיום אישור ביטוח תקף ותקין מול חברת הניהול.
2. אישורי ביטוח קבלנים יועברו לבדיקה ואישור של יועצת הביטוח של המועצה.

ה. 18. ערבות ביצוע

- הקבלן אמור להמציא לרשות המזמינה וככל שהורתה גם לחברה המנהלת ערבות בנקאית אוטונומית (ערבות ביצוע), סכום השווה ל-7% משווי הכספי השנתי של החוזה כולל מע"מ, וזאת, להבטחת מילוי התחייבויותיו על פי החוזה. תוקף ערבות הביצוע עד תום תקופת החוזה + 90 יום.
- הערבות תשמש כבטחון לקיום כל הוראות מסמכי החוזה, להבטחה ולכיסוי כל נזק או הפסד העלול להיגרם לחברה המנהלת ו/או לרשות המזמינה, כל הוצאות

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ה. שירותי ניקיון במיקור חוץ (המשך)

ותשלומים הקשורים לקבלן, שהחברה המנהלת ו/או הרשות המזמינה עלולות להוציא או לשלם או להתחייב בהם בקשר עם חוזה זה.

ממצאים והערות

- לא קיים במשרדי המועצה העתק ערבות ביצוע של הקבלן החדש (ג.ה.).
- פנינו בבקשה לחברה המנהלת לקבל העתק מהערבות.
- עיון במסמך הערבות העלה כי המוטבים לפוליסה וגובה הערבות תואמים לרשום בחוזה. תוקף הערבות הינו עד לתאריך 1.12.23. למרות שעל פי החוזה עם הקבלן תוקף הערבות אמור להיות עד לתאריך 1.12.25 (מועד תום חוזה+3 חודשים)

המלצות הביקורת

נציג המועצה יקבל מחברת הניהול כתב ערבות התואם את סעיפי החוזה עם הקבלן.

ה. 19. שירותי הנה"ח

- בהתאם לרשום בחוזה בין המועצה לחברה המנהלת, החברה אמורה להעניק למועצה שירותי הנה"ח שוטפים לפרויקט, לבדוק את חשבוניות הקבלן ולאשרן, ולהעביר תשלומים לקבלן מהרשות המזמינה במסגרת החוזים.
- אחת לחודש הקבלן אמור להעביר **לחברה המנהלת**: חשבון מפורט בגין השירותים שניתנו על ידו בחודש החולף, **בצירוף** פירוט ביצוע עבודה חודשית בגין כל מוסד שבחוזה (בחתימת מנהל המוסד או נציג הרשות המזמינה וע"י נציג הקבלן), תעודות משלוח של חומרי הניקוי והאמצעים שסיפק הקבלן למוסד (בבחימת מנהל המוסד או נציג הרשות המזמינה), דוחות נוכחות עובדים (בבחימת נציגי המוסדות בו בוצעו השירותים).

ממצאים והערות

- להתרשמותנו, החברה המנהלת אינה מעניקה שירותי הנה"ח לפרויקט אלא מתפקדת כחותמת גומי להעברת התשלום החודשי לקבלן.
- בניגוד לרשום בחוזה, הקבלן מעביר דרישת תשלום למועצה ולא לחברה המנהלת. לדרישה לא מצורפים חלק מהמסמכים הנדרשים (דוחות נוכחות עובדים, תעודות משלוח חתומות) המהווים תנאי לאישור החשבון.
- לאחר שנציג המועצה אישר התשלום (כאמור ללא חלק מהמסמכים הנדרשים) והעביר הסכום הנדרש למשכ"ל, מועבר התשלום ע"י החברה המנהלת לקבלן הניקיון.
- לסיכום חברת הניהול מעבירה לקבלן תשלום ללא בקרה כנדרש בחוזה של המועצה עימה.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ה. שירותי ניקיון במיקור חוץ (המשך)

המלצות הביקורת:

יש לפעול בהתאם לרשום בחוזה, על החברה המנהלת לבצע בקרות להן מחויבת, טרם התשלום לקבלן.

ה. 20. ניהול תקציבי חברה מנהלת

- במפרט המכרז אם הקבלן הוכנס סעיף בשם בנק שעות מוסדות חינוך + ציבור המיועד לתגבורים ולהחלפות שנתיות בסך של 50,860 ₪, המהווה 4% מתקציב הניקיון.
- לא הוצג בפנינו ניהול תקציבי הוצאות ניקיון כולל 'ניהול בנק שעות' ע"י החברה המנהלת.

המלצות הביקורת

במסגרת ניהול החוזה עם הקבלן על ידי החברה המנהלת, מומלץ כי יועבר לנציג המועצה מעקב תקציבי רבעוני פרויקט כולל פירוט ניצול בנק השעות.

לסיכום:

עולה מבדיקתנו כי:

- 1. ניהול חוזה שירותי ניקיון במיקור חוץ אינו מבוצע באופן מיטבי. הן הקבלן והן החברה המנהלת מקיימים אך חלק מהתחייבויותיהם החוזיים כלפי המועצה.**
- 2. על נציג הפעילות מטעם המועצה להיות בקיא בפרטי החוזים, לקיים בקרה ופיקוח הדוק על סעיפי החוזים, ולוודא מילוי התחייבויות הקבלן והחברה המנהלת מול המועצה.**
- 3. מומלץ כי תיערך 'בקרת על' תקופתית לאופן ניהול חוזי הניקיון בפרט וחוזים במיקור חוץ בכלל, כחלק מנהלי העבודה של המועצה.**

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ה. שירותי ניקיון במיקור חוץ (המשך)

ה. 21. ניהול שירותי ניקיון ע"י מנהל איכות סביבה ורישוי עסקים (להלן: 'המנהל') הנכנס

– לבקשת המנכ"לית מ-07/23, נבדק ע"י הביקורת אופן ניהול שירותי ניקיון במיקור חוץ ע"י המנהל הנכנס, שקיבל כאמור הנושא לאחריותו באפריל 2023:

הערות	ליקויים שנמצאו	המלצות הביקורת	תגובת המנהל
1	אישור חשבון הניקיון החודשי לאולם ספורט קריית חינוך (עלות שנתית כ- 75,298 ₪), אינו באחריות של אף בעל תפקיד במועצה.	טבלת מקבלי שירותי ניקיון ושם מאשרי החשבונות יסקרו מדי תקופה על ידי נציג המועצה לוודא כי אין מוסדות ש'נפלו בין הכיסאות'.	בטיפול
2	אין בידי מנהלי הפעילויות במוסדות המועצה טבלת מפרט ניקיון מוסד/מפרט חומרים איליהם מחויב הקבלן על פי החוזה.	יש להעביר לכל מאשרי חשבונות הקבלן ולמנהלי הפעילויות במוסדות את מפרט הניקיון של המוסד אותו הם מנהלים.	טופל
3	לא מופעל שעון נוכחות או אמצעי טכנולוגי אחר לרישום דיווחי שעות לעובדי הקבלן. רישום השעות שהועבר לנו הינו חלקי, לעיתים: אינו קריא ואינו חתום.	יש לוודא כי עובדי הקבלן מדווחים שעות עבודה בשעון נוכחות הממוחשב. דוחות הנוכחות יועברו לנציג המועצה לביקורת.	בטיפול
4	לא מופעלת מערכת דיווח תקלות על ידי הקבלן. אפשרות התקנת מערכת הינה אופציה בחוזה.	מערכת דיווח תקלות ממוחשבת ומעקב אחר הטיפול בהם יהא תנאי בחוזה עתידי של המועצה עם קבלן הניקיון.	טופל
5	לא מצורפות לדרישות התשלום של הקבלן תעודות משלוח חומרי ניקיון חתומות בהתאם לנדרש בחוזה עימו.	יש לוודא צירוף התעודות החתומות לדרישת התשלום החודשית של הקבלן.	בטיפול
6	פגישות שהתקיימו על ידי החברה המנהלת ונציג המועצה לא תועדו.	לטובת בקרה ניהולית ומעקב אחר ביצוע החלטות הישיבות יתועדו.	טופל
7	קבלן הניקיון החדש (החל מ-9.22) לא המציא לרשות רשימת עובדים להם מופרשות סוציאליות כחוק חתומה ע"י עו"ד. הדיווח יבוצע מדי חצי שנה.	יש לוודא קיום סעיפי החוזה.	בטיפול
8	קבלן הניקיון שסיים עבודתו לא המציא לרשות הצהרה ממורשה חתימה המעידה על ביצוע גמר חשבון עם כל העובדים שהועסקו על ידו לרבות תשלום פיצויים ומסירת טופס 161.	יש לוודא קיום סעיפי בחוזה.	לא בוצע
9	לא התקבלו אצל נציגת המועצה דוחות ביקורת של חברת הניקיון לשנת 2022.	על נציג המועצה לוודא קבלת דוחות ניקיון מהחברה המנהלת, להפיצם לגורמים הרלוונטיים במועצה ולעקוב אחר כשלים במידה והתגלו עד תיקונם.	טופל

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

10	תדירות ביצוע ביקורות ניקיון בשנת 2022 ע"י החברה המנהלת נמוך בחלק מהמוסדות, או לא בוצע כלל לאורך השנה.	יש לוודא ביצוע ביקורות סדירות אצל המוסדות.	טופל
11	הועלו בעיות בנוגע לתפקוד קבלן הניקיון בבית ספר קשת ותפן.	מדי תקופה תיערך פגישת משותף של נציג המועצה מנהלי המוסדות והחברה המנהלת, לבירור צרכים, תיקון ליקויים והפקת לקחים.	טופל
12	לא קיים במשרדי המועצה העתק אישור קיום ביטוח קבלן ניקיון.	נציג המועצה יעקוב אחר קיום ביטוח תקף ותקין מול החברה המנהלת. אישורי ביטוח קבלנים יעברו לבדיקה ואישור יועצת הביטוח של המועצה	בטיפול
13	לא קיים במשרדי המועצה העתק ערבות בנקאית קבלן. תוקף הערבות שהוצג לנו לבקשתנו על ידי החברה המנהלת אינו תואם לרשום בחוזה מול הקבלן.	נציג המועצה יקבל מחברת הניהול כתב ערבות. תנאים יהיו בהתאם לסעיפי החוזה מול הקבלן.	בטיפול
14	החברה המנהלת מתפקדת להתרשמותנו כחותמת גומי בלבד להעברת התשלום לקבלן. אישור חשבון הקבלן ובדיקת סימוכין לחשבון מבוצע על ידי נציג המועצה, למרות שאמור להיות באחריות המחברה המנהלת.	יש לוודא כי החברה המנהלת מבצעת תפקידה בהתאם לחוזה עימה, כולל ביצוע בקורות להן מחויבת, טרם התשלום לקבלן.	בטיפול
15	לא הוצג בפנינו ניהול תקציבי הוצאות ניקיון כולל ניהול בנק שעות (לתגבורים והחלפות שנתיות) ע"י החברה המנהלת.	במסגרת ניהול החוזה עם הקבלן מומלץ כי החברה המנהלת תעביר באופן שוטף לנציג המועצה מעקב תקציבי רבעוני כולל פירוט ניצול בנק שעות.	-

הערות לטבלה:

1. לדברי המנהל, נקבעה פגישה לימים הקרובים בהשתתפות המנכ"לית, מנהלת המתנסס ואחראי אולם הספורט בה יוחלט מי יהא הגורם אשר אחראי על האולם, ומאשר התשלום החודשי בגינו.

2. לדברי המנהל, לפני כחודש ביצע סיור עם אבות הבית, נציג החברה המנהלת ונציג קבלן הניקיון והועברה להם טבלת המפרט להם הם זכאים. מאשרי החשבון מאשרים בחתימתם על גבי הטבלה מדי חודש בחודשו החל מחודש 05/23. **הטבלה הוצגה בפנינו.**

3. המנהל ביקש כי הקבלן יעביר אליו דיווח דיגטלי לדיווחי שעות עובדים. במידה ולא ניתן, תבחן אפשרות כי עובדי הניקיון יחתמו בשעונים הבית ספריים. הועברו למנהל מהחברה המנהלת לבקשתו דוחות נוכחות חודשיים עובדים לשנת 2023. **הוצג בפנינו.**

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ה. שירותי ניקיון במיקור חוץ (המשך)

4. הוקמה על ידי המנהל קבוצת ווטסאפ לכל מנהלי הפעילויות ואבות הבית לדיווח תקלות בזמן אמת. יצורף לקבוצה נציג החברה המנהלת.
5. המנהל העביר בקשה לחברה המנהלת לקבלת תעודות משלוח חשבוניות אחרונות קבלן. לדבריו, החשבוניות יועברו אליו באופן מסודר החל מהחשבונית הקרובה.
6. לדברי המנהל, הוא מוציא סיכומי פגישות או החלטות שהתקבלו. **הוצגו בפנינו התכתבויות מתועדות מהתקופה האחרונה.**
7. לדברי המנהל, החברה המנהלת הוציאה דרישה לקבלן בנדון ב-17.4.23. המסמך טרם התקבל אצלו, במעקב על ידו.
8. טרם טופל.
9. המנהל קיבל מהחברה המנהלת לבקשתו דוחות ביקורת לשנת 2023, **הוצג בפנינו.** לדבריו הוא אחראי על הפצתם לגורמים הרלוונטיים במועצה.
10. דווח לנו על ידי המנהל כי הוא מוודא כי החברה המנהלת תבצע ביקורות מדי חודש בחודשו. כמו כן, המנהל דרש מקבלן הניקיון, כי מנהל ניקיון מטעמו יבצע פיקוח בשטח ובעיקר אצל מוסדות החינוך מדי שבוע. **הוצגו בפנינו דוחות ביקורת מהחודשים האחרונים של החברה המנהלת.**
11. דווח לנו על ידי המנהל כי לבקשתו ולאחר פגישה עם קבלן והחברה המנהלת בוצעו התאמות בין הצרכים של בתי הספר לשירות שמתקבל ע"י קבלן הניקיון (כגון: עיבוי כמות עובדים במידה וזוהה צורך, שעות עבודה תואמות לצרכי בתי הספר, פיקוח שבועי על ידי נציג קבלן ועוד).
12. דווח לנו על ידי המנהל כי קיבל לידיו אישור הביטוח קבלן. תישקל המלצת הביקורת לגבי בדיקה ואישור 'אישורי ביטוח' קבלנים ע"י יועצת ביטוח מועצה.
13. דווח על ידי המנהל כי קיבל לידיו העתק הערבות. הוא בודק מול החברה המנהלת לגבי חוסר ההתאמה בין תוקף הערבות לדרישות החוזה בנדון.
14. המנהל יקח לתשומת ליבו הערת הביקורת בנדון.
15. משיחה עם המנהל עולה כי לא נדרש. לא מאושרת על ידו חריגה מתקציב החוזה ולא מאושר ניצול בנק שעות.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ה. שירותי ניקיון במיקור חוץ (המשך)

הערת הביקורת 23.7.23:

- עולה מבדיקתנו מ-07/23 כי מנהל איכות סביבה ורישוי עסקים הנכנס למד את חוזי הניקיון ופועל ליישומם המידי הן מול קבלן הניקיון והן מול חברת הניהול.
- **יחד עם זאת**, לעניות דעתנו, ניהול חוזי מיקור חוץ אמור להישען על נהלי עבודה כתובים כולל בקורות בתהליך ועל הגדרת תפקיד ברורה לנציג המועצה, כך שגם אם יהיו חילופי בעלי תפקיד במועצה וגם אם בעל התפקיד לא יתפקד מסיבות שונות במשך תקופה, **הפיקוח על חוזה מיקור ובמיוחד קבלת התפוקות הנדרשות מהחברה המנהלת (בהתאם לחוזה עימה) ימשיכו להתקבל כסדרן.**
- להתרשמותנו, המנהל מבצע חלק מעבודת החברה המנהלת. הדגשנו בפניו את תפקידו **כ'מפקח על' מטעם המועצה על חברת הניהול** אשר בתמורה לדמי הניהול אמורה לעסוק בכל הצד התפעולי של החוזה (ניהול קבוצת מוסדות מועצה, ריכוז תקלות קבלן, אישור חשבוניות וסימוכין להן וכך הלאה).

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

1. שירותי ניהול מערכות מידע ושירותי מחשוב במיקור חוץ

1.1. כללי

- במועצה מערכות מידע ממוחשבות לניהול המידע של הארגון.
- **תפקיד מנהל מערכות מידע** לתכנן ולנהל את מערכות המידע הניהולית של הרשות כמנגנון ניהולי ותפעולי בסיסי בארגון, כך שמקבלי החלטות יוכלו לקבלת תמונה ברורה על הארגון, התושבים ועל ההליכים המתנהלים. מידע זה אמור לאפשר למקבלי החלטות לקבל החלטות מושכלות המבוססות על מידע. מנהל מערכות המידע אמור להוביל להתפתחות דיגיטלית בארגון ולבסס תשתיות דיגיטליות.
- על מנת להטמיע את הרכיבים הדיגיטליים נדרשת תמיכה של טכנאי מחשבים, מנהל רשתות ו-Help desk¹⁵.

2.1. שירותי ניהול מערכות מידע ומחשוב במועצה

- במהלך שנת 2020 האשכול פרסם מכרז פומבי, מספרו 14/2020 למתן שירותי ניהול מערכות מידע ושירותי מחשוב לאשכול ולרשויות האשכול. חברת 'א.ח.' במחשוב בע"מ ('להלן: 'א.ח.'), זכתה במכרז.
- האשכול חתם על הסכם מול חברת א.ח. (בתאריך 22.7.20).
- האשכול חתם על הסכם מול המועצה בתאריך 1.10.21, לקבלת שירותי ניהול מערכות מידע מחברת א.ח. באמצעות האשכול, בהתבסס על מסמכי המכרז וההסכם של האשכול מול הקבלן.



- העלות השנתית להתקשרות הינה 351,816 ₪ (כולל מע"מ, כולל תשלום דמי ניהול חודשיים לאשכול בסך של 2%). החל מינואר 2023 התווסף לעלות זו סך של 17,412 ₪ לשנה, בשל הטבה שהתקבלה בזמנו ממשרד הפנים (דרך האשכול) אך הסתיימה.
- תוקף ההסכם בין הרשות לאשכול 15 חודשים עד 31.12.22¹⁶. באפשרות האשכול להאריך החוזה ב-2 תקופות נוספות בנות 12 חודשים כ"א, ועוד תקופה נוספת של 9 חודשים. (לא יותר מתקופת ההתקשרות של האשכול עם הספק).

¹⁵ Help desk - מוקד מאויש באנשי מקצוע המסוגלים לתת תמיכה מרחוק לעובדי האשכול ורשויות האשכול, וכן מוקד לזימון טכנאים ומנהלי רשתות.

¹⁶ תוקף ההסכם בין הרשות לאשכול הוא עד 31.12.23 (החוזה החתום הוצג בפנינו ב-07/23)

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

1. שירותי ניהול מערכות מידע ושירותי מחשוב במיקור חוץ (המשך)

- השירותים להם זכאית המועצה על פי ההסכם: שירות X (שירות מלא) למועצה מסוג B¹⁷ (כולל: שירותי מנהל מערכות מידע, help desk, טכנאי, מנהל רשתות), ושירות R3 טכנאי ב- 100% משרה למוסדות חינוך (בי"ס אמירים ובי"ס קשת).
- מנהל מערכות מידע כפוף למנכ"לית.

- יש לציין כי במודל הקיים, האשכול הוא שחתום מול החברה (א.ח.) והוא שאחראי על יישום ההסכמים, לחברה יש התחייבות חוזית מול האשכול בלבד ולא אל מול המועצה. יחד עם זאת, יש לציין כי, ניתנו למועצה כלים המעוגנים בחוזים לדיווח ובקרה על פעילות הקבלן מול האשכול לדוגמא: באפשרותה לדווח לאשכול על כל אי שביעות רצון מנותן השירותים בכדי שהאשכול יוכל לפעול מול נותן השירותים לרבות ביטול ההסכם, המועצה אמורה לאשר את תוכנית העבודה של מנהל מערכות מידע ולקבל דוח מעקב אחר ביצוע, המועצה אמורה למלא סקר שביעות רצון חציוני לשירותי מחשוב שניתנים על ידי הקבלן ועוד.
- הביקורת תבדוק את מידת הפיקוח של האשכול ושל המועצה על פעילות חברת המחשוב וטיב השירות הניתן לה.

ממצאים והערות:

- דווחנו על ידי מנכ"לית המועצה כי בשל אי שביעות רצון מהיקף שעות העסקת הטכנאי במשרדי המועצה על ידי חברת המחשוב בכוונתה לסיים ההתקשרות עמם ולהוציא בקרוב את שירותי המחשוב למכרז חדש.
- לא הוצג בפנינו דיון מסודר של הנהלת המועצה או ועדת רכש המנתח ההתקשרות הקיימת עם האשכול/ספק מערכות מידע, כולל הפקת לקחים ונושאים/דגשים לתיקון/שיפור בהתקשרות עתידית עם נותני שירות בתחום.

המלצות הביקורת:

1. לקיים דיון, לאחר קבלת משוב מסודר ממקבלי שירותי המחשוב במועצה לניתוח התקשרות עם האשכול וחברת המחשוב.
2. לקיים דיון לגבי מודלים נוספים אפשריים להפעלת מערכת המחשוב במועצה (יתרונות וחסרונות, עלות).
3. כנוהל שבשגרה תבחן המועצה מדי תקופה, התקשרויות עם קבלנים המעניקים לה שירותים במיקור חוץ, (ראה הרחבה סעיף ד.3).

תגובת המנכ"לית:

בהמשך יתקיים דיון בנושא ההחלטה לצאת למכרז מחשוב, כרגע הנושא בבחינת חשיבה וטרם נעשה.

¹⁷ מועצה מסוג B-10,000-5,000 תושבים

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

1. שירותי ניהול מערכות מידע ושירותי מחשוב במיקור חוץ (המשך)

3.1. תקינות החוזים

- החוזה למתן שירותי מחשוב בין האשכול לחברת א.ח. שקיים בקלסר חוזים מועצה אינו הגרסה העדכנית ביותר אשר נחתמה בסופו של יום בין הצדדים, לבקשתנו הועברה אלינו מהאשכול הגרסה העדכנית.

המלצת הביקורת:

על נציג המועצה לוודא כי החוזים שבידיו הינם הגרסה העדכנית.

4.1. סקר שביעות רצון למועצה

- בהתאם לרשום בחוזה של האשכול מול החברה, האשכול יערוך שאלון סקר שביעות רצון אחת לחציון לרשות ותוצאותיו יינתנו לנותן השירותים, כאשר, על נותן השירותים יהיה לתקן את הפערים שימצאו בסקר. שביעות רצון של הרשויות והאשכול תהא שביעות רצון גבוהה בציון 8 מתוך 10 ומעלה. בנספח ג' דוגמא לסקר שביעות רצון המצורף לחוזה של האשכול מול נותן השירות.

ממצאים והערות

- מבדיקתנו עולה, כי המועצה אינה ממלאת סקר שביעות רצון חציוני, ולמעשה לא מתקיים ע"י האשכול הליך בקרה ומשוב מול הרשות לאורך השנים לגבי טיב השירות הניתן ע"י הספק.

תגובת מנהל מערכות מידע 19.7.23

האשכול לא ערך סקר שביעות רצון. יחד עם זאת התקשורת בין הצדדים הינה ישירה ושוטפת ולכן טיפול באי שביעות רצון אם קיים הוא מיידי.

המלצות הביקורת

על הרשות לוודא, כי האשכול יעמוד בתנאי החוזה ויערוך סקר שביעות רצון תקופתי בכתב, לצורך בקרה, ניתוח כשלים וחוזקות, וכבסיס לדיון תקופתי בין הרשות לאשכול לגבי טיב השירות אשר ניתן על ידי נותן השירות.

5.1. שירותי מנהל מערכות מידע (להלן: 'מנמ"ר')

- על פי ההסכם, של האשכול עם נותן השירות, המנמ"ר ינהל ויהא אחראי על: מוקד תמיכה טכנית, מנהל פרויקטים, טכנאים ומנהלי רשתות. תחומי האחריות העיקריים של המנמ"ר כוללים:

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

1. שירותי ניהול מערכות מידע ושירותי מחשוב במיקור חוץ (המשך)

(א) **ניהול עובדי המחשוב:** מוקד תמיכה, טכנאים, מנהלי רשת.

(ב) **גיבוש והטמעה של מדיניות בתחום מערכות מידע ברשות,** כולל: ייזום סיוע וייעוץ למנהלי הרשות המקומית בגיבוש אסטרטגיות מחשוב ומערכות מידע בהתאם למדיניותה ובראיה כוללת של צרכי הרשות, ייעוץ לתהליכי קבלת החלטות אסטרטגיות ותפעוליות הנוגעות לניהול וניתוח הידע המצטבר ברשות, בקרה על יישום המדיניות שגובשה, ניתוח צרכי הרשות בתחום מערכות מידע ומציאת אמצעים ותהליכים מתאימים ליישום צרכים אלה, עדכון והטמעת טכנולוגיות חדשות במערכות המידע.

(ג) **הכנת תוכניות עבודה (לטווח הקצר ולטווח הארוך) וניהול תקציב (שוטף ופיתוח) בתחום מערכות מידע.**

(ד) **הערכת שביעות הרצון של הלקוחות (פנימי וחיצוני) מערכות מידע.**

(ה) **ניהול התקשרויות ורכש בתחום מערכות המידע:** הובלת הליכי התקשרות של הרשות בתחום המחשוב ומערכות המידע, בחירת ספקים ונותני שירות וניהול מו"מ עימם, פיקוח ובקרה על עבודתם של קבלני משנה בנושא המחשוב, בהתאם ללו"ז ולתקציב שנקבע.

(ו) **ניהול מערך תשתיות המחשוב ברשות:** בדיקת תקינות תשתית הרשת, אחריות לתפעול מערך השרתים ומערך הגיבויים, ניהול מעקב ובקרת תקלות ושגיאות מערכת ואחריות להסדרת התקלות, גיבוש ארכיטקטורה והפעלת מערך שרידות DR לתשתית המחשוב, **ניהול ובקרת מערך אבטחת המידע ברשות,** ליווי צמוד של יועצי מערכות הליבה, סיוע ליועץ בכתיבת מפרטי מכרז בהתאם לצרכי הרשות, סיוע בבחירת ספק מתאים וסיוע בהטמעת המערכות ברשויות, תכנון, פיקוח ובקרה של פרויקטים לשדרוג והחלפת מערכות המחשוב ברשות, ניהול ואחריות למערך רישוי התוכנה ברשות, מיצוי הכנסות מקולות קוראים ותקציבי מדינה המוקצים לרשות המקומית הנוגעים לתחום אחריות המנמ"ר ועוד.

(ז) **אבני דרך לפעילות המנמ"ר:**

אבן דרך	לו"ז מקסימלי
מיפוי מצב קיים והגשתו לאשכול לאישור. לאחר אישורו תגובש ותאושר תוכנית עבודה לשנתיים.	עד חודשיים מרגע חתימה על החוזה.
הצגת תכנון מול ביצוע רבעון ראשון לתוכנית בכל אחת מרשויות האשכול כפי שאושרה על ידי המזמין ורשויות האשכול.	עד שלושה חודשים מרגע אישור תוכנית העבודה.
אחת לרבעון תערך פגישת עבודה של המנמ"ר עם כל אחד מאנשי הקשר ברשויות המקבלות שירות. בפגישה ימסר דוח תכנון מול ביצוע, יערך פרוטוקול שישלח לאשכול ויאשר על ידי הרשות המקומית.	מדי רבעון
הצגת תכנון מול ביצוע מדי רבעון כפי שאושרה על ידי המזמין ורשויות האשכול.	מדי רבעון

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

1. שירותי ניהול מערכות מידע ושירותי מחשוב במיקור חוץ (המשך)

- בחנו קיום מספר סעיפים מרכזיים באחריות מנמ"ר המועצה על פי החוזה, ולהלן הממצאים:

(א) גיבוש והטמעה של מדיניות בתחום מערכות מידע ברשות

- הביקורת ביקשה לקבל לידיה מסמך מדיניות מערכות מידע. הוצג בפנינו ע"י המנמ"ר דף אפיון צרכים בליווי עלויות משוערות, משנת 2020.

תגובת הביקורת:

מדיניות בתחום מערכות מידע לארגון אמורה לתת לארגון מבט כולל על המחשוב הנחוץ לו, ואמורה לכלול: יעדי הארגון, תחומים ותהליכים מרכזיים בארגון, מיפוי המערכות הקיימות והנדרשות, פירוט ואחריות בעלי תפקידים (הנהלה, יחידת המחשב ולקוחות המערכת ומחוצה לו), בקרה ועוד.

המלצת הביקורת:

נציגת הרשות תוודא מול האשכול הפקת מדיניות כתובה בתחום מערכות מידע ותעבירה לאישור הנהלה.

(ב) בירור צרכים מול המחלקות

- דווח לנו על ידי המנמ"ר כי בתחילת ההתקשרות של המועצה עם האשכול (בשנת 2018) בוצע הליך מסודר של מיפוי הצרכים מול המחלקות, כולל פגישות עם נציגי הרשות (מנכלית, גזבר, מנהלת רווחה, חינוך והנדסה), מרביתם כבר לא בתפקידם. תובנות המיפוי הוטמעו בפרויקט מיתוג ודיגיטציה משנת 2020.

- פנינו למספר מנהלים במועצה לבחינת מעורבות המנמ"ר בפרויקטי מחשוב במחלקותיהם, ולהלן התייחסותם:

- **רכישת מערכת ניהול כוללת ERP** - דווח לנו על ידי הגזבר כי פנה מיוזמתו למנמ"ר לבחינה וקידום רכישת מערכת ניהול כוללת, לטיפול בכל צרכי עיבוד הנתונים במועצה. המנמ"ר הפנה אותו לגרום חיצוני להובלת ההליך, כאשר מעורבותו תהא ברקע בלבד.

- **רכישת תוכנה לניהול פרויקטים מחלקת הנדסה** - משיחה עם מהנדס המועצה עולה כי הוא מיוזמתו הגיש בקשה לרכישת התוכנה ללא מעורבות המנמ"ר. הצעות מחיר מספקים לרכישת התוכנה בוצעה ללא מעורבות המנמ"ר. לדעתו, בכל הקשור לניהול המחשוב במועצה, מתקיימת אך תחזוקה שוטפת, לא קיימת ראייה מקיפה צופה קדימה, כולל הצעות לשיפור הדיגיטל במחלקות.

- **רכישת תוכנה לתיוק מסמכים** - משיחה עם מנהלת הלשכה עלה כי הנושא בבדיקתה כולל קבלת הצעות מחיר מספקים, ללא מעורבות המנמ"ר.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ו. שירותי ניהול מערכות מידע ושירותי מחשוב במיקור חוץ (המשך)

- **תוכנת שכר** - משיחה עם מנהלת מדור שכר עלה, כי תוכנת אוטומציה בה הינה משתמשת לניהול השכר ברשות אינה ידידותית ואינה נוחה למשתמש. הנושא כולל פתרונות אפשריים לא נדון באופן מסודר עם המנמ"ר.

המלצת הביקורת:

מכיוון שהליך מסודר למיפוי צרכים ע"י המנמ"ר בוצע לפני כחמש שנים, וחלק ניכר מבעלי התפקיד ברשות התחלפו, מומלץ כי יבוצע מיפוי צרכים עדכני למחלקות כולל תוכנית פעולה נגזרת מכך.

(ג) תוכנית עבודה מאושרת

- הבסיס לפעילות המנמ"ר במועצה הינו תוכנית עבודה שנתית מאושרת ע"י האשכול והרשות, ומעקב רבעוני אחר ביצועה. ללא קיומה אין כל דרך לבדוק את תפוקותיו של המנמ"ר, ועמידתו בסעיפי החוזה.

ממצאים והערות

- הוצג לנו על ידי המנמ"ר דף אפיון צרכים לשנת 2020 ותוכנית עבודה/תקציב שנגזר ממנו לשנת 2022.

- לא הוצגה בפנינו תוכנית עבודה לשנת 2023.

המלצות הביקורת

1. נציגת הרשות תוודא מול האשכול ביצוע סעיפי ההסכם, כולל הצגת תוכנית עבודה שנתית מנמ"ר לשנת 2023, אשר תאושר ע"י הרשות בכתב. כאשר, מדי רבעון יבחן תכנון מול ביצוע.

2. תוכנית עבודה מקושרת תקציב מערכות מידע תוצג ע"י המנמ"ר בפני הנהלת המועצה בתחילת השנה, כפי ששאר מחלקות המועצה מחויבות.

(ד) תיעוד פגישות תקופתיות

- לא קיים תיעוד לפגישות מסודרות תקופתיות של האשכול, המנכ"לית והמנמ"ר, כפי שנדרש בהסכם.
- דווח לנו על ידי המנכ"לית כי מתקיימות פגישות בינה למנמ"ר על פי צורך, כולל קיום קשר רציף בשוטף.

המלצות הביקורת

לתעד הפגישות לצורך מעקב אחר החלטות שהתקבלו.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ו. שירותי ניהול מערכות מידע ושירותי מחשוב במיקור חוץ (המשך)

- בטבלה מטה פירוט תקציב הצטיידות מחשוב לשנת 2022 מול ביצוע בפועל על פי נתוני הנה"ח:

הערות	יתרה לסוף שנה (בש"ח)	ביצוע בפועל (בש"ח)	תב"ר מחשוב מועצה (בש"ח)	אומדן הצטיידות מחשוב לשנת 2022 (בש"ח)
הביצוע כולל בין השאר רכישה בעלות גבוהה, בעלת דחיפות גבוהה: החלפת שני שרתים ישנים (מועצה +גיבוי).	19,866	180,134	200,000	190,000

- לדברי המנכ"לית, לא קיימת תוכנית השקעות מסודרת ומאושרת למערכות מידע לשנת 2023, מכיוון שלא מתוכננות השקעות בשנה זו.

זכש (ה)

- מעיון בכרססת קבלן המחשוב א.ח. עולה, כי המועצה ביצעה אצלו רכש בתחום ציוד מחשוב (שרתים + שירותי גיבוי, מחשבים מסכים, תוכנת אנטי וירוס ועוד). בשנת 2021 בסך של 45,804 ש"ח, ובשנת 2022 בסך של 100,601 ₪

- מבדיקתנו עלה כי א.ח. אשר היו אחראים על הליך קבלת הצעות מחיר מספקים בכל הקשור למחשוב במועצה, השתתפו בהליך הצעות המחיר ולרוב אף זכו בו (בשל הגשת ההצעה הזולה ביותר). **במצב המתואר החברה מצויה במצב של ניגוד עניינים.**

- נמסר לנו ע"י גזבר המועצה, כי מכיוון שזיהה את הבעייתיות בהליך הוא הודיע לאחרונה לחברת א.ח., כי לא יהיה באפשרותם להשתתף כספקים בהליך הצעות המחיר כל עוד הם מנהלים את הליך קבלת הצעות המחיר עבור המועצה.

לסיכום:

להתרשמותנו:

- קיימים ליקויים מהותיים **בפיקוח ובבקרה של האשכול על ביצוע סעיפים בחוזים, בכל הקשור לשירותים אותם המנמ"ר אמור לספק למועצה.**
- נציג המועצה אינו דורש מהאשכול לקיים את סעיפי החוזים, כולל קבלת דוחות בקרה על עבודת המנמ"ר, וביניהם תוכנית עבודה שנתית, מעקב ביצוע רבעוני, סקר שביעות רצון תקופתי וכו'.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ו. שירותי ניהול מערכות מידע ושירותי מחשוב במיקור חוץ (המשך)

6.ו. שירותי טכנאים, מנהלי הרשתות, Help desk

- טכנאי המועצה משמש אף כמנהל הרשת. להלן עיקרי המחויבויות של בעלי התפקידים בהתאם לחוזה בין החברה לאשכול:

(א) טכנאי המחשוב

- **ניהול ותחזוקת מערכות המחשוב ברשתות תקשורת מקומיות:** התקנת והתאמת סביבת העבודה למחשב, עמדות עבודה, התקנות, תחזוקה שוטפת ומונעת, בדיקות וניטור שוטף לביצועים, התקנה, ניהול ותחזוקה של המערכות מחשוב, שרתים, תשתיות וציוד תקשורת, מערכות הפעלה.
- **אבטחת מידע** – הגדרות נדרשות למערכת אבטחה, ניהול ציוד ותוכנות אבטחת מידע, ניהול פתרונות אנטי וירוס ואנטי ספאם, הגבלת גישה, התקנת תוכנות בהתאם לצורך, ניהול ותחזוקה שוטפים, הגדרת VPN, בדיקת התאמות צרכי אבטחה מול ספקים שונים: מצלמות, תוכנה ועוד.
- **ביסוס הרציפות התפקודית** ובכלל זה היכולת לעבוד מרחוק, גישה לקבצים, למערכות הליבה, לדוא"ל וכו', ניהול מערך הגיבויים השוטף של הלקוח, הגדרת תזמון גיבויים, מעקב שוטף, בדיקת תקינות, ביצוע שחזורים על פי הצורך, ביצוע התקנות על פי הצורך, הגדרות ותפעול התקנים שונים-אל פסק, FIREWALL, מתגי תקשורת.
- **קשר ותיאום עם ספקים שונים לתחזוקה ורכש מערכות, הגדרת אפיונים וניתוח לרכישות השונות.**
- **ניהול ספקים בתחום מערכות מידע, ניהול רכש ציוד מחשוב ותוכנות בשותפות עם הגורם המנהל ברשות.**
- **מנהלי רשתות**-שירותי ניהול ותחזוקת רשתות תקשורת מקומית ומרוחקת בבעלות הרשויות המקומיות ותמיכה במשתמשי הרשת. משימות מרכזיות: התקנה ושדרוג אפליקציות משותפות רשת, אבטחת מידע רשת, ניהול ותחזוקה של המערכות, שרתים, שרתים בענן, תקשורת, מערכות הפעלה, ניהול שרתי הדפסה, טיפול במערך אבטחת מידע ברשת פנימית וחיצונית, ניהול ותמיכה ביישומי דוא"ל, טיפול בתקלות כגון: מערכות הפעלה, חומרה, שרתים ותקשורת.
- **שירותי טכנאות מחשבים** לכל מחשבי הרשויות והאשכול, ביצוע התקנות למחשבים חדשים או העברה של מערכות מחשוב, סיוע לעובדי הרשות בשימוש בתוכנות חדשות, טיפול בתקלות מחשבים, מסכים, תחזוקה מונעת לכל מחשבי הארגון באופן שוטף (לפי נוהל ביצוע), הגדרת מדפסות למשתמשים, ניווד ציוד ישן וכפוף להעברת אינוונטר (פן טכני).

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ו. שירותי ניהול מערכות מידע ושירותי מחשוב במיקור חוץ (המשך)

- בהתאם לחוזה, טכנאי המועצה נותן למועצה שירות של יום בשבוע (בפועל: שני חצאי ימים) וטכנאי החינוך (בי"ס אמירים וקשת) במשרה מלאה.

(ב) Help desk¹⁸

- להלן פירוט הביצועים והמשימות העיקריות של מוקד השירות על פי החוזה:
- הטמעת שירות התמיכה המרוחקת בקרב עובדי הרשות המקומית.
- יעד ביצוע לשירותים המרוחקים: לפחות 65% מהפניות יטופלו מרחוק. **היעד ייבדק בניתוח דו"ח פניות למוקד.**
- המוקד יאויש 6 ימים בשבוע.
- נותן השירותים **יפעיל מערכת לניהול פניות (CRM)** שתכלול את הרישום הבא: שם הרשות, שם הפונה, נושא הפניה, תאריך פתיחה, הטכנאי המטפל, מקור הפניה (טלפון, מייל, פורטל), סטאטוס טיפול, מועד טיפול: שעת התחלה/שעת סיום.
- **תקלה שניתנה לטיפול מרחוק** – 75% מהקריאות יסגרו עד 3 שעות מהקריאה.
- **תקלה שדורשת טיפול בשטח** – 80% מהקריאות יסגרו עד 36 שעות.

(ג) לוח לטיפול למתן שירות וטיפול בקריאות

- בחוזה מפורט השירות אשר ניתן ולוח הזמנים לקבלתו, **כאשר אי עמידה ביעדי ה-SLA¹⁹ גוררת תשלום פיצויים מוסכמים על ידי החברה.**
- נותן השירותים ישלם לרשות המקומית את הפיצוי המוסכם בתוך 7 ימים ממועד קבלת דרישה בכתב על כך מאת הרשות המקומית. ביכולתה של הרשות המקומית לקזז את סכום הפיצוי המוסכם מהתמורה המגיעה לספק בגין מתן השירותים או מכל סכום אחר המגיע לספק מהרשות המקומית.

7.ו. דוח קריאות שירות

- **לאשכול** יינתן ע"י נותן השירות שם משתמש שיאפשר צפייה בזמן אמת במערכת ניהול פניות. **אחת לרבעון יפיק נותן השירותים דוח שירות ממערכת ניהול פניות, אשר יוצג לאשכול.** הדוח יכיל איתור של תקלות חוזרות ונשנות בכל אחת מהרשויות מקבלות השירות והצעה לפתרון התקלה החוזרת.

—

¹⁸ **Help desk** הינו מוקד מאויש באנשי מקצוע המסוגלים לתת תמיכה מרחוק לעובדי האשכול ורשויות האשכול, וכן מוקד לזימון טכנאים ומנהלי רשתות.

¹⁹ **Service level Agreement** = הסכם תנאי שירות

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

1. שירותי ניהול מערכות מידע ושירותי מחשוב במיקור חוץ (המשך)

ממצאים והערות

- דוחות מ'מערכת ניהול הפניות' מספקים מידע רב על פעילות נותן השירות במועצה: היקף פניות משתמשים, אחוז פניות משתמשים לטכנאי/מוקד מרחוק, אופי הפניות, תקלות חוזרות ונשנות, בקרה על טיפול נותן השירות בתקלות חוזרות, עמידתו בל"ז שנקבע בחוזה ועוד.
- מכיוון שעל פי החוזה, לאשכול בלבד גישה למערכת הפניות של הספק, אין בידי המועצה 'תמונת מצב' לגבי פניות משתמשים לנותן השירות לאורך השנה.

המלצת הביקורת:

1. נכון היה לדעת הביקורת כי יצוין בחוזה עם האשכול, כי מדי תקופה יוצג בפני המועצה ע"י האשכול ניתוח של הנתונים בדו"ח (כגון: האם קיימות תקלות חוזרות ונשנות אשר גוזלות זמן רב מהטכנאי ומדוע לא באו על פתרון?), האם במחלקה מסוימת חלה עליה במספר הפניות-וממה נובע (פרויקט חד פעמי או עליה בנפח פעילות הדיגיטל?), האם המועצה עומדת ביעד של 65% קריאות מרחוק? האם הספק עומד בל"ז שנקבע בחוזה לתיקון תקלות? ועוד).
2. המידע המצוי במערכת ניהול הפניות, רצוי כי ישמש כבסיס לקבלת החלטות במועצה לגבי המשך התקשרות עם נותן השירות, וכבסיס למכרז חדש באם יוחלט לקיימו.
תגובת המנכ"ל לטענות 1 ו-2:
לא נדרש מבחינתי.

8.1. משוב – שירות טכנאים

- פנינו למספר בעלי תפקיד במועצה לבירור לגבי טיב שירות שמתקבל מטכנאי המועצה ומטכנאי החינוך. עולה מתגובתם כי הם אינם מרוצים מהיקף השירות המצומצם הניתן ע"י טכנאי המועצה אשר משפיע על טיב השירות (נגישות, זמינות, וכך הלאה), וזאת לעומת מקבלי השירות בבתי ספר אמירים וקשת אשר ציינו כי השירות של טכנאי החינוך מצוין ונגיש.
- משיחה עם טכנאי המועצה עולה כי המועצה הינה מפורזת (מקבלי השירות אינם מצויים בבניין אחד), בנוסף ניתן על ידו שירות נוסף של הצעות מחיר של ציוד מחשוב למתנ"ס. לדעתו עבודה של יום בשבוע אינה מכסה את צרכי המועצה.

המלצות הביקורת:

מודל ההעסקה של קבלן המחשוב במועצה נבנה על יעד של 65% קריאות מרחוק. מומלץ לקבל מהאשכול ניתוח תקופתי של דוח הקריאות לטכנאי ובהתאם לקבל החלטות. כך לדוגמא, במידה והמועצה אינה עומדת ביעד, לשקול ולהטמיע בקרב העובדים השימוש במוקד מרחוק.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

1. שירותי ניהול מערכות מידע ושירותי מחשוב במיקור חוץ (המשך)

תגובת המנכ"לית:

היעד שנקבע בזמנו אינו ריאלי. המועצה פועלת להעסקת טכנאי בהיקף של 20 ש"ש. השאר, פניות מרחוק.

9.1. תשלום לנותן השירות

– התשלום לספק מותנה במספר דוחות בקרה אשר אמורים להיות מצורפים לדרישת התשלום ומוצגים בפני האשכול: דוח ביצוע תקופתי לתוכנית עבודה מאושרת מנמ"ר ודו"ח שעות עבודה טכנאים.

(א) **תוכנית עבודה** - בהתאם לחוזה, במקרה ונותן השירותים לא השלים את פערי העבודה מול תוכנית רבעונית עד תום הרבעון העוקב, רשאית הרשות המקומית לבצע התיקון על חשבונה ולדרוש מהאשכול לקזז את עלות התיקון מהתמורה המגיעה לנותן השירותים.

(ב) **דוח שעות עבודה טכנאים** - בהתאם לחוזה, מנהלי הרשתות/הטכנאים אמורים לדווח על שעות העבודה ברשות באמצעות מערכת הנוכחות של הרשות המקומית, ובהתאם לדו"ח זה תונפק דרישת תשלום.

ממצאים והערות

– בדיקתנו מול חשבת השכר העלתה, כי הטכנאים אינם מדווחים בשעון נוכחות של הרשות, וכי הדוחות הנדרשים בחוזה לא מצורפים לדרישת התשלום.

תגובת המנמ"ר:

הרשות החליטה שלא ליישם הפתרון של דיווח שעות עבודה טכנאים בשעון נוכחות רשות.

יש לעמוד על תנאי החוזה ולא להעביר לאשכול תשלום בגין שירותי הספק ללא צירוף דיווח מפורט של שעות עבודה טכנאים ותוכנית ביצוע רבעונית מנמ"ר.

10.1. שמירת סודיות עובדים

– על פי החוזה בין האשכול לחברה, האשכול ורשויות האשכול יהיו רשאיות לדרוש מנותן השירותים להחתים את עובדיו על הצהרה והתחייבות לסודיות גמורה. במידה ותבוא דרישה כאמור, יפעל נותן השירותים לפיה **ולא יעסיק עובד שסרב לחתום על מסמך הסודיות.**

– יש לציין כי מעצם ביצוע תפקידם, אנשי המחשוב נחשפים לפרטים אודות המועצה, תושבים, נישומים, החלטות פנימיות, נתונים ומידע חסוי מתחום פעילותה, ולכן יש חשיבות רבה להחתים את עובדי המחשוב על מניעת העברת מידע.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ו. שירותי ניהול מערכות מידע ושירותי מחשוב במיקור חוץ (המשך)

ממצאים והערות

לא קיימות במשרדי המועצה הצהרות התחייבות לסודיות עליה חתומים העובדים. פנייתנו בנדון לאשכול לא נענתה.
על נציג המועצה לוודא קבלת הצהרות סודיות עובדים.

11.ו. תנאים סוציאליים לעובדים

- על פי החוזה בין האשכול לחברה, נותן השירותים מתחייב להמציא לפי דרישת האשכול או רשויות האשכול בכל עת דו"ח רו"ח על ביצוע תשלום שכר עבודה, תנאים נלווים, זכויות סוציאליות כפי שנדרש על פי דין, ומתחייב לשפות את האשכול או רשויות האשכול בכל מקרה של תביעה של מי מעובדיו כנגד האשכול או רשויות האשכול ו/או מי מטעמם.

ממצאים והערות

לא קיים במשרדי המועצה דו"ח רו"ח על ביצוע תשלום שכר עבודה, תנאים נלווים וזכויות סוציאליות על פי דין לעובדיו. לא ידוע לנו האם הדוח קיים אצל האשכול. **בשל חשש לחשיפת המועצה לחוק להגברת האכיפה, מומלץ כי נציג המועצה יקבל מהאשכול העתק מדו"ח רו"ח נותן השירות.**

12.ו. ביטוח

- בהתאם לחוזה, נותן השירותים מתחייב לבצע ולקיים על חשבוננו למשך כל תקופת ההתקשרות ביטוח אחריות צד ג', ביטוח חבות מעבידים וביטוח אחריות מקצועית (לתקופה נוספת של 36 חודשים לאחר תום העבודות על פי ההסכם). **המוטבות לפוליסת הביטוח הינן אשכול ערים ורשויות האשכול אשר מקבלות שירותי המחשוב.**

- אם לא יבצע נותן השירותים את הביטוחים כנדרש ממנו בהסכם זה, תהא הרשות המקומית רשאית לעורכם בשמו או להשלימם לפי העניין, ולנכות כל סכום ששולם בגין הביטוחים הנ"ל.

ממצאים והערות

- לא קיים במשרדי הרשות העתק אישור קיום ביטוח קבלן תקף. דווח לנו על ידי המנמ"ר כי קיימים אישורי ביטוח אצל האשכול. המלצת הביקורת

1. **על נציג המועצה לקבל מהאשכול העתק תקף לאישור ביטוח נותן השירות במפרט התואם לרשום בחוזה.**

2. **אישורי ביטוח קבלנים יועברו לבדיקה ואישור יועצת הביטוח של המועצה.**

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ז. שירותי אבטחת מידע במיקור חוץ

ז.1. כללי

- אבטחת המידע בארגון נועדה להגן מפני גישה, שימוש, חשיפה, ציתות, שיבוש, העתקה או השמדה של מידע ומערכות מידע מצד גורמים שאינם מורשים או זדוניים, ומנגד לספק סודיות, שלימות וזמינות של המידע, ללא תלות בסוגו או בצורת אחסונו (פיזית או אלקטרונית). טיפול בסיכונים: אירועי דלף, תקיפת מערכות המחשוב של המועצה והשבתה של כלל מערכות המחשוב.
- חוק הגנת הפרטיות והתקנות שהותקנו מכוחו, מחייבות את הרשויות בשדרוג מערכת אבטחת המידע שלהן במטרה לעמוד בדרישות הרגולציה והחוקים.

ז.2. אבטחת מידע במועצה

- האשכול פרסם מכרז פומבי במהלך שנת 2021 לשירותי אבטחת מידע לאשכול ולרשויות האשכול שמספרו 3/2021. חברת פ. בע"מ (להלן 'פ.ב.'), זכתה במכרז.
- האשכול חתום על הסכם מול פ.ב. מתאריך 15.2.21 (כחלק ממסמכי המכרז).
- האשכול חתום על הסכם מול המועצה מתאריך 19.1.21, למתן שירותי אבטחת מידע מחברת פ.ב. בהתבסס על חוברת המכרז, וההסכם של האשכול מול הקבלן.



- ההסכם בין הספק לאשכול הינו לתקופה של 36 חודשים, כאשר לאשכול הזכות להאריך בשתי תקופות נוספות בנות 12 חודשים כ"א, כך שהצעת המחיר תעמוד לכל היותר לתקופה של 5 שנים.
- התחייבות הרשות המקומית לשירותי ממונה אבטחת מידע הינה לתקופה של לכל הפחות 6 חודשים.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ז. שירותי אבטחת מידע במיקור חוץ (המשך)

- **המועצה רכשה מהאשכול את השירותים הבאים :** ביצוע סקר סיכונים, רישום מאגרי מידע²⁰, שירותי ממונה אבטחת מידע (היקף עבודה ממונה : יום בשבועיים, **מחיר חודשי 3,000 ₪ + מע"מ**), כולל עמלת ניהול ופיקוח בשיעור של 3% שמנוכה מהתמורה ומועבר לחברה המנהלת.
- **חברת פ.ב. החלה פעילותה במועצה ב- 08/21.**
- **אחראים על תפעול אבטחת מידע במועצה ממונה אבטחת מידע וועדת היגוי לאבטחת מידע והעברת מידע.**
- **במודל הקיים, האשכול הוא שחתום מול הקבלן והוא שאחראי על יישום ההסכמים. יחד עם זאת, ניתנו למועצה כלים המעוגנים בחוזים לדיווח ובקרה על פעילות הקבלן מול האשכול לדוגמא : באפשרותה לדווח לאשכול על כל אי שביעות רצון מנותן השירותים בכדי שהאשכול יוכל לפעול מול נותן השירותים לרבות ביטול ההסכם, המועצה אמורה לאשר בחתימתה דוח מעקב רבעוני תוכנית עבודה ממונה אבטחת מידע ועוד.**
- **הביקורת תבחן את אופן תפעול אבטחת המידע במועצה ע"י בעלי התפקידים השונים ומידת הפיקוח והבקרה של האשכול ושל ועדת היגוי על עבודת ממונה אבטחת מידע.**

ז.3. זמינות החוזים ושלמותם

- **לא קיימים במשרדי המועצה מסמכי המכרז לקבלת שירותי אבטחת מידע וההסכם (המבוסס על תנאי המכרז) לקבלת שירותי אבטחת מידע בין המועצה לאשכול.**
- **הביקורת פנתה לנציגי האשכול ולמנמ"ר המועצה בהתאמה בכדי לקבלם.**
- **במצב דברים שכזה, אין באפשרותם של בעלי התפקידים מטעם המועצה, אשר אחראים על התחום, להיות בקיאים בפרטי החוזה ובמחויבויות של האשכול והקבלן כלפי המועצה.**
- **ההסכם של המועצה מול האשכול אשר נמצא במשרדי המועצה, אינו חתום על ידי מורשי החתימה של האשכול.**
- **ראה המלצתנו בכל הקשור לאופן תיוק חוזים, ניהולם ווידוא שלמותם, בדוח ביקורת 'ניהול החוזים במועצה'.**

²⁰ בהתאם לתמחור בחוזה

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ז. שירותי אבטחת מידע במיקור חוץ (המשך)

4. מעטפת אבטחת מידע

- המועצה בלבד מצויה תחת מעטפת אבטחת מידע, ולא אף אחד מגופי הסמך של המועצה: בתי הספר, עמותת חוויה, מתנ"ס.
- יש לציין כי בתי הספר מחוברים לרשת של משרד החינוך והמתנ"ס לרשת של החברה למתנ"סים, יחד עם זאת, במידה ויש לעובדים בגופים אלה או בחלק מגופים אף הרשאות גישה לרשת של המועצה הרי קיימת פרצה באבטחת המידע של המועצה.
- בדיקה מול מנהלת בי"ס קשת ומנהלנית בי"ס אמירים העלתה, כי לא מתקיימות אצלם הדרכות לעובדים בעניין אבטחת מידע, לא הוטמעו אצלם נהלי אבטחת מידע, לא הוחלפו אצלם סיסמאות למחשב מזה שנים.
תגובת המנמ"ר:
השירות ניתן רק לרשות המקומית, ולא גופי סמך וארגוני לוויין למיניהם. ניתן להרחיב את השירות בתיאום עם הספק.

מומלץ כי נושא אבטחת המידע בגופי הסמך של המועצה – יבחן ע"י המועצה.

5. גופים אחראים על אבטחת מידע במועצה

- הגופים האחראים על תפעול אבטחת המידע במועצה הינם ממונה אבטחת מידע וועדת היגוי לאבטחת מידע והעברת מידע.

(א) ממונה אבטחת מידע (אבטחת מידע ומאגרי המידע של המועצה)

- נציג חברת פ.ב., הינו ממונה אבטחת מידע במועצה וממונה אבטחת מידע למאגרי המידע של המועצה (להלן: 'ממונה אבטחה'), פועל מתוקף כתב מינוי, מתאריך 1.11.21.
- בהתאם לכתב המינוי הממונה כפוף ישירות למנכ"לית המועצה, ולהלן עיקרי תפקידו:
 - (1) זיהוי, ניטור, ניתוח ופיקוח פעולות הרשות ויישום רגולציה במטרה להגביר את רמת אבטחת המידע ברשות.
 - (2) ייעוץ והעלאת מודעות בנושאים הקשורים לאבטחת מידע והגנה עליו, במטרה לחזק את הגנת הרשות בפני מתקפות סייבר, פרצות אבטחה ומתקפות נוספות.
 - (3) איש קשר בין הרשות לבין גורמים חיצוניים הקשורים למידע.
 - (4) כתיבת נהלי עבודה הדרושים בחוק ואישורם על ידי הנהלת המועצה.
 - (5) מיפוי ורישום מאגרי מידע.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ז. שירותי אבטחת מידע במיקור חוץ (המשך)

- (6) ביצוע הדרכות לעובדים.
- (7) בקרה על ביצוע ושחזור גיבויים.
- (8) בקרה על כתיבת תוכנית התאוששות מאסון DRP.
- (9) ביצוע תרגול אירוע סייבר.
- (10) עדכון נוהל אבטחת מידע לפחות אחת לשנה.
- (11) הכנת תוכנית לבקרה שוטפת על עמידה בדרישות התקנות.
- (12) קבלת דיווח חודשי על סיכול אירועי סייבר ממנהל אבטחת מידע או מנמ"ר הרשות.
- (13) דיווח רבעוני על עמידה בדרישות הרגולציה ואירועי סייבר למנכ"ל הרשות.
- (14) דיווחים כתובים להנהלה על פערים מול תקנות.
- (15) אבני דרך לפעילות הממונה על אבטחת מידע:

אבני דרך	ל"ז מקסימלי
עריכת מיפוי מצב קיים והגשתו לרשות	עד חודשיים מתחילת העבודה
גיבוש ואישור תוכנית עבודה לשנת עבודה נוכחית	עד חודש משלב קודם
הצגת תכנון מול ביצוע רבעוני לתוכנית כפי שאושרה על ידי המזמין. אחת לרבעון תיערך פגישת עבודה של המנמ"ר על כל אחד מאנשי הקשר ברשויות המקבלות שירות. בפגישה יימסר דו"ח תכנון מול ביצוע, ייערך פרוטוקול ויאושר על ידי הרשות.	עד 3 חודשים מרגע אישור תוכנית העבודה.

(ב) ועדת היגוי לאבטחת מידע והעברת מידע

- 'ועדת היגוי לאבטחת מידע והעברת מידע' (להלן: 'ועדת היגוי'), הינה הגוף שאחראי על תפעול אבטחת המידע במועצה. הועדה מונתה ע"י המנכ"לית, ופועלת בהתאם לכתב מינוי מתאריך 1.11.21.
- **חברי הועדה הינם:** המנכ"לית, מנהל מערכות מידע, מנהל רשת, סגן המועצה (איש הקשר בין מנהל אבטחת מידע למועצה), ממונה אבטחת מידע.
- על פי כתב המינוי, הועדה מוסמכת ואחראית לטפל בנושאים הבאים:
 - (1) גיבוש מדיניות, הקצאת משאבים הנדרשים ליישום המדיניות.
 - (2) פיקוח אחר תוכנית עבודה שנתית.
 - (3) קיום הערכת נזקים בעקבות תקלות וגיבוש המלצות לטיפול/שיפור מתמיד.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ז. שירותי אבטחת מידע במיקור חוץ (המשך)

- (4) הגדרת מטרות אבטחת מידע של המועצה.
- (5) אישור תוכנית עבודה בנושא אבטחת מידע.
- (6) בקרה שוטפת בנוגע לסטטוס תוכנית עבודה.
- (7) ניתוח סיבות ומשמעויות למשימות שלא בוצעו או התעכבו, תוך קביעה לו"ז לביצוע.
- (8) קביעת כללי גישה למידע.
- (9) בחינת בקשות לקבל מידע ואישורן.
- (10) בחינת בקשות למסירת מידע (גופים פרטיים וציבוריים)
- (11) הגדרת דרישות אבטחת מידע לגופים ציבוריים המבקשים מידע מהמאגרים.

הערת הביקורת:

לא מצוין בכתב המינוי מי הינו יו"ר הועדה.

בכדי למונע אי הבנות מומלץ לציין בכתב המינוי את זהות היו"ר.

- **בהמשך הדוח, בחנו תפעול אבטחת מידע במועצה על ידי ממונה אבטחת מידע ותפקוד ועדת היגוי, אשר תפקידה כאמור מכתב המינוי הינו בעיקר פיקוח ובקרה.**

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ח. תפעול אבטחת מידע במועצה

ח.1. רישום וניהול מאגרי המידע

– ממונה אבטחת מידע אחראי על פי החוזה עם החברה, על מיפוי ורישום מאגרי המידע של המועצה ובין השאר: קביעת הרשאות גישה למאגר וניהול רשימת מורשי הגישה למאגר, קביעת הוראות עבודה מול מערכות המאגר, הגשת בקשת רישום של מאגרי המידע ברשות להגנת הפרטיות, הוספה לאתר האינטרנט של הרשות את פרטי מאגרי המידע הרשומים תחת חופש המידע, ביצוע תהליך רישום מאגר המצלמות במרחב הציבורי והנגשתו באתר האינטרנט של הרשות, ביצוע הדרכה אישית לכל מנהל מאגר בדבר אחריותו לניהול המאגר ועוד.

– בחנו הסדרת עיקרי הסעיפים ע"י הממונה בינואר 2023.

ממצאים והערות:

סעיף	בוצע/לא בוצע	הערות ממונה אבטחת מידע (01/2023)
קביעת מורשי גישה למאגרים, ורישום מאגרי המידע של המועצה	בוצע	נרשמו 6 מאגרים ב-11.2021: גביה, הנה"ח, מצלמות, שכר, רישוי עסקים, שירותים חברתיים. לא הסתיים הטיפול: במאגר רישוי עסקים: דרוש עדכון בשל עזיבת עובד. לאחר קליטת עובד חדש ימונה מנהל מאגר חדש, מאגר קובץ נכסים ותושבים (נרשם בשנת 2001), מצוי בבדיקה מול הרשות להגנת הפרטיות. על פניו במאגר נתונים זהים לקיים במאגר גביה. במידה והנתונים יהיו זהים יבוצע ביעור מידע. תגובת מנמ"ר 07/23: כל המאגרים נרשמו כנדרש.
הדרכה אישית לכל מנהל מאגר	לא בוצע	לא בוצעה הדרכה אישית למנהלי המאגרים כנדרש. נקבעו על ידו מספר מועדים להדרכה לאורך שנת 2022, שנדחו מסיבות שונות ע"י נציגי המועצה. נקבעה הדרכה לשנת 2023.
הוספה לאתר אינטרנט של הרשות את פרטי מאגרי המידע הרשומים תחת חופש המידע	לא בוצע	
רישום מאגר המצלמות באתר האינטרנט של הרשות	לא בוצע	

המלצת הביקורת

מומלץ כי ועדת היגוי תוודא יישום כל הסעיפים שטרם בוצעו בתחום ניהול מאגרי המידע, בהתאם לחוזה עם נותן השירות.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ח. תפעול אבטחת מידע במועצה (המשך)

ח.2. גיבוס מדיניות – אבטחת מידע

- בהתאם לכתב המינוי, מוטל על ועדת היגוי, גיבוס מדיניות אבטחת מידע לארגון, התווית אסטרטגיה לפעילות והקצאת משאבים נדרשים ליישום המדיניות.
- בדיקתנו העלתה כי בוצע. הוצג בפנינו מסמך מתאריך 08/2019.

מומלץ לאשר 'מדיניות אבטחת מידע למועצה' בהנהלת המועצה.

ח.3. תוכנית עבודה אבטחת מידע

- בהתאם לכתב המינוי של ועדת היגוי, עליה לאשר את תוכנית העבודה שתוכן על ידי ממונה האבטחה, ולערוך בקרה שוטפת בנוגע לסטטוס תוכנית העבודה, כולל ניתוח סיבות למשימות שלא בוצעו תוך קביעת לוח לביצוע.
- אחת לרבעון ממונה אבטחת מידע יציג תכנון מול ביצוע לתוכנית כפי שאושרה על ידי המזמין, ותיערך פגישה שלו עם מנמ"ר המועצה. בפגישה יימסר דוח תכנון מול ביצוע, ייערך פרוטוקול ויאושר על ידי הרשות.

ממצאים והערות

- בוצע למועצה סקר סיכונים אבטחת מידע במיקור חוץ טרם תחילת עבודת פ.ב. במועצה, כאשר, על פי הסקר נבנתה ע"י ממונה אבטחת מידע תוכנית אבטחת מידע למועצה.
- מעיון בפרוטוקולי ועדת היגוי אשר נערכים ונחתמים על ידי ממונה אבטחת מידע עולה, כי החל מ-08/21 - תחילת פעילות פ.ב., ועד מועד בדיקתנו 19.1.23 (משך זמן של כשנה וחצי) התקיימו שתי פגישות עבודה מתועדות של ועדת היגוי בתאריכים: 27.1.22, ו-2.6.22.
- עולה מהממצאים כי ועדת היגוי לא התכנסה לאחר 06/22 לקבלת:

1. סטאטוס ביצוע החלטות ישיבה קודמת.

2. סטאטוס תוכנית עבודה מול ביצוע לשנת 2022.

3. הצגת תוכנית עבודה לשנת 2023.

- פגישה רבעונית מנמ"ר וממונה אבטחת מידע - לא הוצג בפנינו דוח רבעוני לתוכנית העבודה (תכנון מול ביצוע) ערוך בפרוטוקול המאושר על ידי הרשות, כפי שמורה החוזה.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ח. תפעול אבטחת מידע במועצה (המשך)

- לדברי מנהל אבטחת מידע, מרבית העבודה מבוצעת מרחוק, הוא מצוי באופן שוטף בקשר טלפוני ותכתובת בדוא"ל עם נציגי המועצה. נראה כי לא נדרשת ישיבה מדי רבעון.
- לבקשתנו הועבר אלינו בתאריך 14.2.23 ע"י מנהל אבטחת מידע סטאטוס ביצוע תוכנית אבטחת מידע לשנת 2022 ותוכנית עבודה אבטחת מידע לשנת 2023.
- עולה מהנתונים כי נותרו נושאים פתוחים בתוכנית לשנת 2022 אשר בוצעו חלקית או לא בוצעו כלל וביצועם הועבר לשנת 2023. ראה נספח ג'.

המלצות הביקורת

- 1. ועדת היגוי תקיים ישיבות תקופתיות מתועדות בפרוטוקולים ליצירת שגרה ניהולית, למעקב אחר ביצוע תוכנית עבודה אבטחת מידע, כולל: סטאטוס נושאים פתוחים, פירוט הסיבה לאי סגירתם ומשמעות לאי ביצוע, תוך קביעה לו"ז לביצוע.**
- 2. מדי תחילת שנה, ועדת היגוי תאשר תוכנית עבודה אבטחת מידע לביצוע.**
- 3. נציגי המועצה יאשרו בחתימתם דוח ביצוע רבעוני תוכנית עבודה למזמין (לאשכול) כפי שנדרש בחוזה של האשכול מול נותן השירות.**

ח. 4. נהלי עבודה אבטחת מידע

- מתפקידו של ממונה אבטחת מידע כתיבת נהלי עבודה הדרושים בחוק ואישורם על ידי הנהלת המועצה.

ממצאים והערות

- בדיקתנו העלתה כי נכתבו הנהלים הבאים: 'נהלי דרישת אבטחה מידע גורם חיצוני', 'נוהל משתמשים והרשאות', 'נוהל אבטחה פיזית ולוגית', 'נוהל אירועי אבטחת מידע' וסייבר', הנהלים אושרו על ידי ועדת ההיגוי בתאריך 27.1.22, אולם, טרם אושרו על ידי הנהלת המועצה.
- על הנהלת המועצה לאשר נהלי אבטחת מידע במועצה בהתאם לרשום בכתב המינוי לממונה.**
- הוצג בפנינו על ידי הממונה סיכום אירוע אבטחת מידע שארע במועצה – 'פריצה לאתר האינטרנט של המועצה'. הסיכום, הועבר למנכ"לית מ-09/22.
- האירוע טופל בהתאם לנוהל אירועי אבטחת מידע (הכלת אירוע) - **כנדרש.**

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ח. תפעול אבטחת מידע במועצה (המשך)

ח.5. גיבויים

- בהתאם לחוזה של האשכול עם נותן השירות, בין תפקידיו של ממונה אבטחת מידע בקרה על ביצוע ושחזור גיבויים.

ממצאים והערות

- בדיקתנו העלתה כי שרתי המועצה אשר לא עמדו בתקני אבטחת מידע הוחלפו כנדרש בשנת 2022 .
- שחזור נתונים מגיבוי בכדי לוודא תקינות החומר המגובה - מבוצע אחת לרבעון.
- גיבויים במועצה מבוצעים ברמה המקומית ובאתר חיצוני במרחק של כ- 1/2 ק"מ מהמועצה על שרת חיצוני. לדברי מנהל אבטחת מידע, המצב המתואר הינו בעייתי ביותר.
- הערת הביקורת: כך לדוגמא בהפסקת חשמל אזורית ארוכה מאד, סביר כי יפגע הגיבוי אף באתר החיצוני בשל קרבתו הפיזית למועצה.
- הצורך בגיבוי בענן הועלה לאורך השנה ע"י ממונה אבטחת מידע. דווחנו ב-5.3.23, כי בקרוב תתקבל הצעת מחיר מהמנמ"ר בנדון.
- תדירות ביצוע הגיבויים הינו יומי ושבועי. לא קיים גיבוי ארוך טווח (חצי שנתי ושנתי), מצב שאינו תקין לדברי מנהל אבטחת מידע, והועלה על ידו מול מנהלת הרשת (נדרשת הגדרה במערכת הגיבוי).
- לסיכום: עולה מהסקירה כי קיימות חשיפות למועצה בנושא הגיבויים, אולם, החשיפות לא מתועדות בפגישות של ועדת היגוי, כולל: השלכות לחשיפות, החלטות אופרטיביות, לו"ז לביצוע.

המלצת הביקורת

נושא הגיבויים יועלה באופן מסודר בישיבות ועדת היגוי כולל קביעת לו"ז לביצוע החלטות שיתקבלו.

ח.6. תוכנית התאוששות מאסון

- בין תפקידיו של ממונה אבטחת מידע על פי המכרז: בקרה על כתיבת תוכנית התאוששות מאסון ²¹DRP.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ח. תפעול אבטחת מידע במועצה (המשך)

- תוכנית להתאוששות מאסון (DRP), הינה תוכנית לצעדים הנדרשים להתאוששות מאסון המשבית לזמן לא קצר את התשתיות הטכנולוגיות החיוניות לפעילותו של ארגון כגון: שרפה, רעידת אדמה, הצפה, תקלות טכניות, התקפת סייבר, מחיקה בשוגג, התפוצצות פצצה חבלה בזדון ועוד.

ממצאים והערות

- בדיקתנו העלתה כי לא קיימת תוכנית התאוששות מאסון למועצה. לדברי המנמ"ר:
- האחריות על תכנון ה-DRP הינה מתפקידו של מנהל אבטחת מידע, כאשר המועצה מקבלת שירות של ממונה אבטחת מידע (תפקיד רגולטורי ולא טכנולוגי).
- תוכנית DRP אינה ניתנת לתכנון באופן עצמאי אלא כחלק מתוכנית המשכיות עסקית של הארגון - BCP²² כלל ארגוני, תהליך שהינו מורכב וארוך.
- מוצע על ידו פתרון DR (התאוששות מאסון) עבור שרתים ותשתיות תקשורת במועצה, במידה והמועצה מעוניינת בפתרון כזה וישוריין תקציב לפרויקט.
- הנושא לא הועלה ונדון במסגרת ועדת היגוי.
- יש לציין כי ב-26.12.22 בניין המועצה הוצף, ועלול היה להתרחש אסון כולל השבתת התשתיות הטכנולוגיות של המועצה בשל הצפת המבנה.

המלצת הביקורת

תוכנית להתאוששות מאסון תועלה לדיון בישיבה תקופתית של ועדת היגוי כולל: דרישות רגולטוריות בנדון, משמעות לאי ביצוע התוכנית, פתרונות מקושרי תקציב ועוד.

ח.7. בחינת בקשות לקבל מידע ואישורן

- בהתאם לכתב המינוי של ועדת היגוי, הועדה אמורה לבחון בקשות מגורמים חיצוניים לקבלת מידע מהמועצה ואישורן.

ממצאים והערות

- מבדיקה מול מנהל אבטחת מידע עלה כי הנושא אינו מוסדר, וכי לא התקיימה ישיבה מסודרת של הועדה בנדון בהשתתפות האחראית על חופש המידע במועצה, לקביעת כללים בנדון.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ח. תפעול אבטחת מידע במועצה (המשד)

המלצת הביקורת

על ועדת היגוי לקיים ישיבה בנדון ולקבוע כללי התנהלות בכל הקשור לבקשות מגורמים חיצוניים לקבלת מידע ואישורן.

ח.8. ביטוח

– על פי החוזה בין האשכול לרשות, הרשות המקומית מצהירה שידוע לה שהיא מוטבת בפוליסת הביטוח של נותן שירותי המחשוב (אחריות מקצועית, צד ג', אחריות מעבידים), וכי **תהא זכאית להפעיל את הפוליסה**. בנוסף מצהירה הרשות המקומית, כי ידוע לה שההסכם מתן שירותי המחשוב הינו גם **כלפיה ולכן קיימת לה זכות תביעה אישית בגין כל הפרה של התחייבות נותן השירותים**.

ממצאים והערות

– אין בידי הרשות העתק אישור קיום ביטוחים עדכני של נותן השירות (האישור הקיים שצורף לחוזה, פג תוקפו).

המלצות הביקורת

נציג המועצה יעקוב אחר תקפות אישורי הביטוח והתאמתם לחוזה, ויועצת הביטוח של המועצה תאשרם.

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

ט. נספחים

נספח א' - מפרט ניקיון בי"ס אמירים (חטיבה + תיכון).

(נלקח מתוך חוזה של המועצה עם קבלן הניקיון)

מפרט ניקיון בית ספר אמירים (חטיבה + תיכון)										
שירות	כמות	יח' מידה	תדירות שטיפה	סוג שירות	גודל/שטח במ"ר	מס' ימים בשבוע	מס' ימים חודשים	פירוט	מחיר לשירות	סה"כ לשנה בש"ח (ללא מע"מ)
מ"ר לחודש לניקיון-על יסודי 5 ימים שטיפה פעם ביומיים.	4,150	מ"ר	אחת ליום	מ"ר	0	5	10.50	חודשים	4.83	210,375
עובד ניקיון לשמירה על רצף ניקיון במהלך שעות העבודה/הפעילות של המבנה, כולל אספקת חומרי ניקוי לשימוש העובד, כמפורט בחוזה.	3 עובדות	שעות עבודה		רצף		5	174	ימים בשנה	50.86	26,549
אספקה רצופה ושוטפת של ניר טואלט, נייר לניגוב ידיים, מפצי' ריח, בהתאם למפורט בחוזה-מחיר לחודש לתא	40	תא		שירות מיוחד		5	10	חודשים	22.99	9,196
סה"כ										246,120

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

נספח ב-סקר שביעות רצון

(נלקח מתוך חוזה של האשכול עם חברת א.ח.)

מטרה	יעדים	שאלות
לרשויות בשירות תגובש אסטרטגיה דיגיטלית	בחינת הצרכים של מחלקות הרשות השונות	האם נערכו פגישות בין מנהל מערכות המידע למנהלי המחלקות השונות ברשות?
		דרג בין 1-5 (5=טוב מאד, 1=לא טוב) עד כמה הפגישות הועילו להבנת צרכי הרשות בתחום הדיגיטלי?
	ניתוח רצונות מקבלי החלטות ברשות	האם נערכה פגישה בין מנהל מערכות המידע לראש הרשות/מנכ"לית?
		דרג בין 1-5 עד כמה הפגישות הועילו להבנת צרכי הרשות בתחום הדיגיטלי.
	בניית תוכנית אסטרטגית המותאמת לצרכים ורצונות מקבלי החלטות ברשות	האם הרשות קיבלה לידיה תוכנית אסטרטגית ו/או תוכנית עבודה לשנת 2021
		דרג בין 1-5, עד כמה התוכנית תואמת לחזון מקבלי ההחלטות ברשות.
		דרג בין 1-5 מה לדעתך רמת הישימות של התוכנית שהועברה אליך?
גיבוש נהלי עבודה בתחום מערכות המידע והדיגיטל	גיבוש נהלי עבודה בתחום אבטחת מידע	האם גובשו לרשות נהלי עבודה בתחום אבטחת מידע?
		האם עובדי הרשות עברו הדרכות בתחום אבטחת מידע על ידי אחד מעובדי א.ח.?
		במידה והועבר לרשות נהל תאר בקצרה כיצד הרשות החלה ליישם את נהלי אבטחת מידע.
	גיבוש נהלי רכש ציוד ותוכנות	האם קיים נהל רכש לציוד טכנולוגי/או תוכנות דיגיטליות הכולל מעורבות מנהל מערכות מידע בתהליך?
		מי בעל התפקיד האחראי על רכש מסוג זה?
שיפור תשתיות מחשוב ברשויות המקומיות	בחינת התשתית הקיימת ברשויות	האם בעבודת המיפוי שנערכה, ולאחר מכן בתוכנית האסטרטגית ניתנה התייחסות לרשתות התקשורת ברשות?
	ניתוח ממצאים והכנת תוכנית עבודה לשיפור תשתיות	האם הרשות קיבלה לידיה תוכנית מקצועית וחלופות לשדרוג תשתיות המחשוב?

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

מטרה	יעדים	שאלות
	הוצאה לפועל של פרויקטים שישפרו את מצב תשתיות התקשורת ברשויות	פרט אילו פרויקטים תשתיתיים גובשו בהמשך לתוכנית העבודה שנערכה לרשות ובאיזה שלב הם נמצאים.
		אם יש פרויקטים שגובשו בהמשך לתוכנית עבודה אך לא יצאו לפועל, מהם החסמים שמעקבים את התהליך?
שיפור ביצועים בתחום	קיצור זמני המתנה לקבלת שירות	האם לדעתך רמת השירות שמקבלים עובדי הרשות המקומית בתחום התחזוקה והתמיכה הטכנית טובה יותר ממה שקיבלו טרם שירותי המנמ"ר וה-IT שניתנים דרך האשכול?
		דרג בין 1-5 את רמת השירות במוקד התמיכה הטכנית
		מה זמן המענה הממוצע לקריאה במוקד?
תחזוקה ותמיכה	שיפור רמת השירות	תאר במילים עד כמה עוזר מוקד התמיכה לפתרון בעיות?
		באילו ימים בשבוע מגיע לרשות טכנאי לביקור שבועי?
	יעילות השירות	דרג בין 1-5 את רמת השירות של הטכנאי.
		תאר עד כמה עוזר הטכנאי לפתרון בעיות המערכות מחשוב בארגון וכיצד נתפס תפקידו בעיני הצוות
התייעלות כלכלית במרכיבי מחשוב ודיגיטל	הכנת תוכנית כלכלית לפעילות בתחום- חומרה, תוכנה, שירותים ותקשורת	
	הוזלת עלויות של כלל ההוצאות בתחום	האם כתוצאה מהתוכנית האסטרטגית/תוכנית עבודה נוצרה התייעלות כלכלית לרשות? פרט.
		האם כתוצאה מהתוכנית האסטרטגית/תוכנית עבודה נוצרה התייעלות תפעולית לרשות? פרט.
	גיבוש מכרזים משותפים	האם ישנם מכרזים בתחום הדיגיטל בהם תרצה הרשות להיות שותפה? פרט.
הערות כללית		האם יש לכם הערות/הצעות לשיפור השירות במסגרת הפרויקט?

מועצה מקומית כפר ורדים

דוח הביקורת הפנימית בנושא מיקור חוץ במועצה

נספח ג' - סטאטוס תוכנית עבודה לסוף שנת 2022 אבטחת מידע

סטאטוס תוכנית עבודה לשנת 2022 (סוף שנה) (סעיפים שנותרו לביצוע)				
פירוט	רבעון	סטאטוס ביצוע	הערות ממונה אבטחת מידע	
1 סגמנטציה ²³ ברשת-שרתים, משתמשים, רשת אלחוטית מצלמות וכדומה	4	20%	הנושא נדון בוועדת היגוי, המנמ"ר אמור לשלוח הצעת מחיר לפעילות זו שאיננה מתוכללת בפעילות השוטפת של חברת אופן חדש.	
2 בחינת הגנה על קישור נקודות לרשת NAC או פתרון אחר	2	30%	נקנו והותקנו מתגים מנוהלים, יש צורך בקירור וחימום הנקודות. נדון בוועדת היגוי אפשרות לפתרון.	
3 בדיקת אנטי פישנינג	3	70%	בתהליך- הוכן קמפיין ישנן עיכוב בהגדרות על ידי מנהל הרשת אשר צריך להגדיר DNS	
4 ווידוא כי המידע במאגר אינו רב מהנדרש למטרות המאגר	3	50%	לאחר תום רישום מאגרים (קובץ נכסים ותושבים – בבירור ממונה אבטחת מידע)	
4 קבלת הצהרה ממחזיקי המאגרים על עמידה בתקנות	3	50%	נערכה פניה לספקים, התקבלו תשובות חלקיות.	
6 הסרת Local admin מכלל המחשבים, ביטול משתמש Administrator בשרתים.	3	0%	טרם בוצע על ידי מנהל הרשת.	
7 הצפנה של דיסקים במחשבים ניידים	4	30%	בטיפול מנהל הרשת, שאמור להעביר רשימת נתונים רגישים בלפטופים באם קיימים לממונה אבטחת מידע.	
8 בחינת שימוש במנגנון ייעודי של שירות ענן מאובטח של צד ג' להעברת נתונים ללקוחות וקבלת נתונים מלקוחות.	4	0%		

²³ הגנת סייבר