

שירותי מחשוב

מבוא

1. שירותי מחשוב מוענקים לעירייה באמצעות חברה חיצונית המספקת תוכנות ייעודיות לעבודה וכוח אדם בתחום מערכות המידע (להלן - **חברה**).
2. האחריות על ניהול עבודת העירייה מול החברה מוטלת על אגף התקשוב (להלן - **אגף התקשוב** או **אגף**) הכפוף ישירות למנכ"ל העירייה.
3. מהחברה נרכשים שירותים שמחירם קבוע בחוזה, חלקם בסכום קבוע שאינו מותנה בשימוש, וחלקם בתשלום בהתאם לשימוש בפועל (מספר עמדות משתמשי מחשב או מספר טרנזקציות/תנועות, כגון הטלת עיקולים על חשבונות בנק). כמו כן, נרכשים מהחברה שירותים במסגרת "הזמנות עבודה" שמחירם אינו קבוע בחוזה. לדוגמה, החלטת הגזברות למחשב את נושא "השיקים החוזרים" יושמה מתקציב חד-פעמי באמצעות הזמנת עבודה.
4. בשנים 2012 ו-2013 עמד תקציב העירייה לשירותי החברה על סך כ-5.4 מיליון ש"ח וכ-5.3 מיליון ש"ח, בהתאמה.

עבודת הביקורת

1. מטרת הביקורת הייתה לבחון את ההתקשרות בין העירייה לבין החברה ואת הבקרה הנערכת על החשבונות שמשלמת העירייה לחברה זו.
2. הביקורת כללה, בין היתר, את הפעולות הבאות:
 - א. פגישות עם מנהל התקשוב העירוני (להלן - **מנהל האגף**) ועם עוזרת חשבת האגף דאז.
 - ב. עיון במסמכים רלוונטיים.
3. התקופה שנבדקה הייתה השנים 2012-2013.
4. איסוף ממצאי הביקורת נערך בחודשים אוגוסט עד דצמבר 2013.
5. טיוטות הממצאים הועברו להתייחסות המבוקרים.
6. לבקשת עוזרת חשבת האגף לשעבר שובצה כל תגובתה בגוף הדוח בסעיפים הרלוונטיים.

ממצאים

1. התקשרות עם החברה

- 1.1 נושא ההתקשרות עם החברה הוסדר במספר חוזרי מנכ"ל משרד הפנים:
 - חוזר מנכ"ל מס' 1/2006 מ-1.3.06 קובע: "לאחר בחינת נושא דרך התקשרותן של הרשויות המקומיות עם החברה... ונוכח חוות דעתו של היועמ"ש למשרד הפנים, עלה כי על הרשויות המקומיות לערוך מכרו לצורך רכישת שירותים מעין אלו שנהגו

הרשויות לרכוש לאורך השנים מהחברה... וכי לא קיימת הוראת פטור ממכרו המאפשרת התקשרות ללא קיום מכרו בין הרשויות המקומיות לחברה... לפיכך כל התקשרות חדשה לרכישת שירותים כאמור מחויבת מכרו ואין בסמכות הרשויות המקומיות להתקשר בהתקשרות חדשה עם החברה... ללא קיום מכרו כדן."

■ חוזר מנכ"ל מיוחד מס' 1/2007 מ-15.1.07 וחוזר מנכ"ל מס' 1/2007 מ-19.2.07 קובעים: "...הריני להדגיש כי בהתאם לחוק חובת המכרזים התשנ"ב-1992, כל התקשרות חדשה לרכישת שירותים מחויבת במכרו כדן, ואין בסמכותה של הרשות המקומית להתקשר עם החברה... ללא קיום המכרו כנדרש. למען הסר ספק, הוראה זו חלה גם על התקשרויות אשר היו קיימות ביום הוצאת ההנחיה דלעיל [1.3.06], וחווה ההתקשרות מכיל סעיף המאפשר הארכת החווה לאספקת השירותים. במקרים אלה לא תאריך הרשות המקומית את החווה הקיים ללא עריכת מכרו בהתאם לחוק ובכפוף לכללי מינהל תקין."

■ חוזר מנכ"ל משרד הפנים מס' 6/2007 מ-5.7.07 קובע: "בהמשך לאמור בחוזר מנכ"ל מס' 1/2006, על הרשויות המקומיות לערוך מכרו לצורך רכישת שירותים כגון אלה שנהגו הרשויות לרכוש לאורך שנים מהחברה... למען הסר ספק, לא קיימת הוראת פטור ממכרו המאפשרת התקשרות בלא קיום מכרו בין הרשויות המקומיות והחברה ...

"להלן חידוד הנחיית המשרד באשר לקיום התקשרויות בין הרשויות המקומיות והחברה..."

1. כל התקשרות חדשה לרכישת שירותים מחויבת בעריכת מכרו כדן.

2. הרשות לא תאריך חווה התקשרות קיים הכולל סעיף הארכה ללא עריכת מכרו כדן..."

■ חוזר מנכ"ל מס' 3/2008 מ-15.4.08 קבע פטור ממכרו בשל ייחודיותה של החברה, אולם הנחיה זו בוטלה מספר חודשים לאחר מכן, בחוזר מנכ"ל מס' 6/2008 מ-24.8.08.

1.2 בשנת 2009 פרסמה העירייה מכרו למערכות גבייה, וב-16.12.09 נחתם חוזה בין העירייה לבין חברת מ"מ שזכתה במכרו, לפיתוח, אספקה, התקנה, הטמעה ואחזקה של מערכת הכנסות ומערכות נלוות (Billing), קרי: מערכת הגבייה העירונית. לפי החוזה, המערכת שתפותח תהיה מוכנה וזמינה לפעילות תוך שנה וחצי.

1.3 למעשה, אף שבשנת 2009 נערך מכרו חדש בו נבחרה חברת מ"מ, מאז שנת 2005, במשך כתשע שנים, עובדת העירייה עם החברה. העירייה האריכה מספר פעמים את חוזה ההתקשרות שנחתם בשנת 2007 (עבור שנת 2005 ואילך).

לדברי מנהל האגף, העירייה עבדה מול החברה באמצעות חוזי הארכה שנתיים, מהסיבות הבאות:

■ מערכות הגבייה של החברה היו אמורות להיות מוחלפות במערכת של חברת מ"מ בפועל על ידי חברת מ"מ. פרויקט הפיתוח אמור היה להסתיים בשנת 2011, אולם סיומו התעכב.

הביקורת מעירה, כי במשך ארבע שנים הוארכה ההתקשרות עם החברה ללא מכרז, על סמך הבטחה להחלפת המערכת. נכון למועד הפצת טיוטת הממצאים (פברואר 2014) העירייה עדיין עובדת עם מערכות החברה.

■ חוזה התקשורת עם החברה בנושא קווי תקשורת ואבטחת מידע מוארך באופן שנתי ללא עריכת מכרז ארוך טווח, עקב התקדמות פרויקט "מבט ראשוני". פרויקט זה לפריסת מצלמות אבטחה בעיר מבוצע על ידי החברה העירונית לביטחון וסדר ציבורי, והוא אמור להביא לפריסת 40 ק"מ של סיבים אופטיים. עם התקדמות הפרויקט, ייעשה שימוש בסיבים כדי להפחית את התשלומים לחברה בגין תקשורת באמצעות חיבורי ADSL וקווי IPVPN שמספקת החברה.

תגובת מנהל האגף:

"...עדיין לא הסתיים פיתוח המערכת, ובשל אילוץ והמתנה לסיום הפיתוח, ביקשנו את אישור ועדת המכרזים להארכה בתקופות נוספות."

תגובת יועץ משפטי חיצוני של העירייה:

"מלכתחילה, לדעתי, היערכות העירייה ליציאה למכרז לרכישת מערכת הכנסות ושירותים נלווים נעשתה בפרק זמן סביר, בשים לב לאי-הוודאות שהתקיימה ביחס להוראות משרד הפנים בעניין זה, עד לביטולו של חוזר מנכ"ל, למורכבות המכרז, למצב השוק הרלוונטי בעת פרסום ההנחיות הסופיות של משרד הפנים בנושא (קרי, קיומן של מערכות חלופיות לעיריות בסדר הגודל של ראשון לציון) ולאופן התנהלותן של רשויות מקומיות אחרות בנושא לעניין פרסום מכרזים לשירותים הנ"ל. ככל שידוע לי, עיריית ראשון לציון הקדימה את מרבית הרשויות המקומיות בעניין זה. עפ"י תנאי ההסכם נושא מכרז מערכת הגבייה, היה על הזוכה להשלים את הפיתוח תוך שנה וחצי - אך הפיתוח לא הושלם. למעשה מערכת הגבייה עדיין לא הושלמה. בנסיבות האלה אני סבור שלא היה מנוס מלהאריך את ההתקשרות עם החברה... לשירותים הנ"ל מאחר וברור כי העירייה לא יכולה להתקיים ללא מערכת גבייה; וללא יכולת לגבות את תשלומי החובה המוטלים על ידה, נעדרת העירייה את היכולת לספק את השירותים בהם היא מחויבת כלפי תושביה. חשוב להדגיש שהעירייה מילאה חובתה ופרסמה מכרז לשירותים הנ"ל."

1.4 באוגוסט 2011 התבקש אישור של ועדת מכרזים לפרויקט "הקמת מערך שרתים ותוכנה כחלק מהסבה למערכות חדשות של [החברה]", בשווי 277,640 ש"ח. לרכישה זו לא קדם מכרז ואף לא נערך חוזה, אלא התבקשו הצעות מחיר מספק אחד בלבד (עבור חלק מהמערכות מול מ"ת ועבור חלק אחר - מול א'). זאת, אף שלפי תקנות העיריות (מכרזים), תשמ"ח-1987, יש צורך לבקש הצעות מחיר מארבעה ספקים במכרז זוטא בסכום האמור.

1.5 בדצמבר 2012 דיווח מנהל האגף לוועדת מכרזים כי יש לגשת למכרז גם בנושא מערכות פיננסיות, אך פרסום המכרז "הוקפא" עד לסיום העבודה על מערכות הגבייה. נכון למועד הפצת טיוטת הממצאים, טרם פורסם מכרז זה.

2. חתימה על חוזים

2.1 החוזה עם החברה נחתם בשנת 2007, וחל לגבי התקופה 1.11.05-31.12.07. לאחר מכן נחתמו מספר חוזי הארכה שחלקם הובאו לאישור ועדת מכרזים. בלוח להלן מוצגים מועדי החתימות על החוזה (כולל ההארכות), מועדי הבקשות שהוגשו לוועדת מכרזים ומועדי אישורי הוועדה. מהלוח עולה כי במהלך שש השנים האחרונות היו תקופות ארוכות בהן פעלה החברה ללא חוזה בתוקף והחוזים נחתמו בדיעבד.

תקופת החוזה	מועד החתימה על החוזה	תקופת הארכת החוזה בוועדת מכרזים	הערות
31.12.07-01.11.05	14.02.07	*	למעלה משנה לא היה הסכם בתוקף
31.12.08-01.01.08	12.08.08	*	למעלה משבעה חודשים לא היה הסכם בתוקף
31.12.09-01.01.09	02.04.09	ב-29.12.08 אישרה הוועדה את הארכת החוזה עד סוף שנת 2009	כשלושה חודשים לא היה הסכם בתוקף
31.12.11-01.01.10	28.12.10	ב-8.2.10 אישרה הוועדה את הארכת החוזה לשנתיים נוספות	חוזה התקשרות אושר לשנתיים נוספות או עד לכניסת חברת מ"מ לעבודה, המוקדם מביניהם. האישור ניתן רק עבור חלק מסעיפי החוזה. ** מהוועדה התבקשו: 1. הארכת סעיפים שנחתמו בחוזה לתקופה 31.12.10-1.1.10 (הארכה לשנה) עד סוף שנת 2011 2. הארכת סעיפים שנחתמו בחוזה לתקופה 30.6.11-1.1.10 (הארכה לחצי שנה) עד סוף שנת 2011
2013-2012	27.08.13	ב-31.12.12 אישרה הוועדה את הארכת החוזה עבור השנים 2012 ו-2013	למעלה משנה וחצי לא היה הסכם בתוקף

* נכון למועד הפצת טיוטת הממצאים מנהל האגף טרם העביר לביקורת העתקים מהבקשה ומהאישור. מנהל האגף מסר בתגובתו לטיוטת הממצאים כי "התקשוב העירוני עדיין מנסה לאתר את החוזים משנים 2007/2008 בארכיון העירייה."
** ממסמכים מ-10/2/10 ומ-21/4/10 עולה כי ועדת מכרזים אישרה את ההתקשרות לשנתיים מראש רק עבור המערכות הכלולות בנספח א' לחוזה (כ-211,000 ש"ח בחודש) ושכר עובד נוסף. לא אושרה ההתקשרות עבור יתר המערכות.

3. דיווח לוועדת מכרזים

3.1 הביקורת ערכה השוואה בין המחירים החודשיים שנקבעו בחוזה שנחתם עם החברה באוגוסט 2013 לבין הדיווח בדבר המחירים שהובאו לאישור ועדת מכרזים בדצמבר 2012. להלן דוגמאות לאי-התאמות:

הערה	מחיר ב"ש"ח		מהות השירות
	לפי החוזה לשנת 2013 (אוגוסט 2013)	לפי הבקשה לוועדת מכרזים לשנת 2013 (דצמבר 2012)	
(1)	1,431	-	אסיף רשותי
(2)	7,500	6,000	עיקולי בנקים על-פי טרנזקציה
(3)	2,400	-	מוקד בירורים

הערות ללוח:

(1) החל מיוני 2013

(2) מנהל האגף מסר: "לאחר משא ומתן עם החברה... לקראת החתימה על הארכה רביעית, הועלה המחיר מ-1.2 ל-1.5 לטרנזקציה, אך החיוב נשאר ע"פ השימוש בפועל. בחוזה הארכה אין חיוב על הסרת עיקול, כך שבסופו של דבר, נחסך כסף לעירייה ללא קשר לסכום המופיע כהערכה בלבד."

(3) מנהל האגף מסר: "כחלק מהמעבר למוקד גבייה חיצוני נדרש להוסיף ל[לחברה] תוספת עבור תחנות מרוחקות. התקשוב העירוני מצא פתרון כחלק מפרויקט אבטחת מידע ראשוני וסיפק את הקישור ללא עלות." הביקורת מעירה, כי לפני שמנהל האגף מצא פתרון ללא עלויות, העירייה התקשרה עם החברה לקבלת שירות בסך 2,400 ש"ח לחודש שלא דווח לוועדת מכרזים.

לדברי מנהל האגף, ההבדל בין המחירים נובע מכך שאישור החוזה התבקש למעלה מחצי שנה לפני חתימת החוזה, ועד לחתימה חלו שינויים עקב המו"מ ועקב צרכים חדשים בשטח.

3.2 בבקשה שהגיש מנהל האגף לוועדת מכרזים באוגוסט 2011 נכתב: "כחלק מההסבה של מערכות [החברה] לדור החדש JAVA לכל משתמשי העירייה וכחלק מההחלטה להתקין את השרתים בחוות השרתים של העירייה, עלה הצורך לרכוש הציוד המצורף: ההסבה בוצעה בחג הפסח האחרון כולל ליווי של 50 אנשי [החברה] עד לפעילות תקינה של המערכות." משמעות הבקשה היא כי עבור עבודה בשווי 277,640 ש"ח התבקש אישור הוועדה לאחר שהעבודה כבר בוצעה. בפרוטוקול ועדת מכרזים מ-10.8.11 לא נרשמה התייחסות של חברי הוועדה לאישור בדיעבד.

כמו כן, לוועדה לא הוצגה העובדה כי התקבלה הצעת מחיר נוספת שהייתה נמוכה בכ-800 ש"ח עבור חלק מהמערכות (שרת HP), אולם מנהל האגף החליט לוותר עליה על מנת להימנע מהחשש שהחברה לא תטפל בתקלות בשל רכישת ציוד שאינו שלה.

3.3 בפנייה לאישור ועדת מכרזים מאוגוסט 2011 התבקשה גם "הרחבת הסכם - גיוס רפרנטית למינהל החינוך". בבקשה זו נכתב: "כחלק מדרישה דחופה במינהל החינוך לעזרה במערכות המחשוב התומכות ברישום והעברת תלמידים, נדרשנו על ידי מינהל החינוך לאתר עובדת בחצי משרה לתקופה של **חצי שנה** על מנת לקדם ולהוביל את המחשוב במינהל החינוך..." [ההדגשה אינה במקור]

אף על פי שהבקשה הוגבלה לחצי שנה בלבד, נמצא כי נכון למועד איסוף הממצאים (דצמבר 2013) עדיין מועסקת רפרנטית למינהל החינוך, קרי: במשך כשנתיים וחצי. בבקשה לאישור הוועדה שהוגשה עבור השנים 2012-2013 מוזכרת עלות רפרנטית החינוך בין שלל העלויות של ההתקשרות עם החברה, בלא פירוט ההסבר להארכת העסקתה ליותר משנתיים.

תגובת מנהל האגף:

"מצ"ב הזמנת עבודה להעסקתה של [רפרנטית משרד החינוך] לשנת 2012 כולל אישור המנכ"ל, נחיצותה... הנה קריטית לקידום מינהל החינוך וכיום, הנה היחידה העוסקת בפיתוחי תוכנה והכנת דוחות מנהלים (קוגנוס) ומדריכה ומלווה את מערכת רישום

ושיבוץ במינהל כולו. נושא נחיצותה הועבר על ידי ועל ראש מינהל חינוך לידיעת ההנהלה.”

לדעת הביקורת, משהחליט מנהל האגף על העסקת העובדת הזמנית לתקופה ארוכה יותר, היה עליו לדווח על כך לוועדת מכרזים.

4. בקרת חשבונות

4.1 מנהל האגף מסר לביקורת כי בתחילת עבודתו באגף, ב-4.10.10, הבקרה על עבודת החברה ועל ההתחשבות עמה בוצעה בשיתוף עם חשב מינהל כוח אדם ואמרכלות שנתן שירותי חשבונות לאגף ועם עוזרתו (להלן - **עוזרת החשב**) דאז שעסקה בנושאי תקשוב בלבד. לדבריו, כלל חשבונות החברה נוהלו בגיליונות אלקטרוניים מסודרים לפי חודש ולפי נושאים וסעיפים מתוך החוזה. ביולי 2011 עברה עוזרת החשב תפקיד ומונתה לה מחליפה (להלן - **עוזרת החשבת**). ב-1.14.11 הועברה גם עוזרת החשבת לתפקיד אחר שאינו באגף. לדברי מנהל האגף, ההתחשבות מבוקרת גם בידי עובדי הגזברות.

מעיון בתכתובת אלקטרונית ששלחה עוזרת החשב, ערב סיומה את התפקיד (29.6.11) למנהל האגף, לסגנית גזבר העירייה, לחשב מינהל כוח אדם ואמרכלות ולעוזרת החשבת (מחליפתה) עולה כי היא טיפלה בין היתר בהתחשבויות של העירייה עם החברה. כך לדוגמה: היא הזכירה למכותבים כי לגבי מספר חשבונות משנת 2010 מבוקש זיכוי מאחר שלא ידוע עבור מה החיוב. כמו כן, כתבה כי מבוקש זיכוי מתחילת שנת 2011 בגין הצמדה לא נכונה למדד.

תגובת עוזרת החשבת:

”אני פעלתי על פי הנחיותיו והוראותיו [של מנהל האגף] כי הוא סמכות הבקרה מעליי.”

עוזרת החשבת מסרה כי היא הייתה אחראית לבדה על בקרת ההתחשבות של כל האגף, לרבות ההתחשבות עם החברה וכן עם החברות בזק, מירס ופלאפון, ועם ספקי אינטרנט בגני הילדים ובבתי ספר בעיר. לפיכך, לא הצליחה להתפנות ולערוך בקרה על חשבונות החברה, והחשבונות לא נבדקו כראוי.

בהתייחס לתגובתה של עוזרת החשבת מעירה הביקורת כי בבדיקה אחרת שנערכה בנושא הוצאות המשולמות באמצעות הוראות קבע¹ נמצא כי הנ”ל לא בדקה כלל את התחשבות העירייה עם החברות בזק, מירס ופלאפון, מאחר שנושא זה היה נתון לאחריותם של אחרים.

מנהל האגף מסר בתגובתו כי עוזרת החשבת לא בדקה התחשבויות אלה “בטענה כי היא אינה מטפלת בהוראות קבע”.

¹ ראו דוח ביקורת בנושא “ניהול ובקרת הוצאות בהוראות קבע” המובא בדוח מבקרת העירייה הנוכחי (לשנת 2013).

החל מ-1.1.14 משמשת עוזרת החשבת כמ"מ סגנית החשבת במינהל ההנהלה. כתוצאה מכך, נותר האגף ללא אחראי על בקרת ההתחשבונו מול החברה, בשווי מיליוני שקלים.

לדברי מנהל האגף, בשנת 2006 אושר לאגף תקן של חשב. אף על פי כן, הועסקה באגף עוזרת חשבת בלבד, והחשבת שהייתה אמורה להיות מועסקת באגף, משמשת כחשבת מינהל המינהלה, לו כפוף האגף.

תגובת מנהל האגף:

"החל מה-01/01/2014 [עוזרת החשבת] עברה תפקיד לסגנית חשבת הנהלה ובקרת ההתחשבונו מול [החברה] תטופל על ידם, כך שאנו כתקשוב עירוני נאשר את החשבוניות וההתחשבונו תטופל על ידם.

"בהמשך השינוי הובטח ע"י המנכ"ל שאנו כתקשוב עירוני לא ניפגע מהמהלך של העברתה של [עוזרת החשבת] מהתקשוב."

תגובת עוזרת החשבת:

"הגעתי למינהל האמרכלות כעוזרת חשב של מר... החשב של האמרכלות ואגף התקשוב. לאחר חצי שנה העבירו אותי להיות עוזרת **חשב ללא חשב באגף תקשוב**... כל ההתנהלות הכספית הייתה בהנחייתו ובהוראתו [של מנהל האגף]. במהלך עבודתי הערתי למר... מנהל האגף כי בהיעדר חשב מוסמך, זו לא התנהלות תקינה בניהול כספים, [מנהל האגף] לא התייחס להערתי וכך התנהלו העניינים הכספיים **ללא חשב**, עד שהגעתי לגזבר ואמרתי לו כי בהיעדר חשב, זו התנהלות לא תקינה. הגזבר מיד הורה למנות חשב ומונתה חשבת ואותי מנכ"ל העירייה העביר לעבוד כמ"מ סגנית החשבת במינהל ההנהלה." [ההדגשות במקור]

תגובת מנהל האגף:

"מעולם לא הבהרתי [לעוזרת החשבת] שהנני בעל סמכות בנושאי כספים. התרעתי מספר פעמים על כך שהתקשוב העירוני אינו מצליח לנהל את חשבונו [החברה] באופן תקין:

- מצ"ב מייל לגזבר מהתאריך 04/11/2012 שנשלח לאחר שיחה עם הגזבר והבטחה כי נקבל עזרה מ[חשבת מינהל כספים], סיוע זה לא התקבל לבסוף.
- הנושא הועלה בפ"ע עם המנכ"ל וכן בשיחות בע"פ עם המנכ"ל והגזבר."

לביקורת הוצגה התכתובת האלקטרונית הנ"ל (העתקים נשלחו למנכ"ל העירייה, לסגנית הגזבר ולעוזרת החשבת), ממנה עולה כי התבקש אישורו של גזבר העירייה לקבלת עזרה בנוגע לחשבונו/חווזה עם החברה. כמו כן, ב-15.10.12 נערכה פגישה ראשונה עם חשבת מינהל כספים, אך נכון למועד התכתובת (4.11.12) לא חלה התקדמות ועדיין ממתנינים לעזרתה הדחופה.

תגובת מנהל האגף:

"ההערה לכך שלא התייחסתי לכך שאין חשב מוסמך אינה נכונה - [עוזרת החשב] השתתפה איתי בפגישה עם הגזבר בנושא זה ובנוסף ניתן לראות את המייל שהועבר לגזבר."

4.2 לדברי עוזרת החשבת, החשבוניות שהפיקה החברה בהוראות קבע שולמו בלא בקרה באגף כלל, והחל מאוקטובר 2012, היא נדרשה לבצע בקרה על נכונותן. עם זאת, מנהל האגף ועוזרת החשבת מסרו לביקורת כי בשל העומס המוטל עליה, היא אינה בודקת את החשבוניות של החברה, כך שלא נערכת באגף, בין היתר, בדיקה של הנושאים הבאים:

- התאמת סכומי החשבוניות שהפיקה החברה לסכומים שנקבעו בחוזים. כפי שיפורט להלן, הביקורת איתרה אי-התאמות בין הסכומים שבחווזה ובחשבוניות.
- הצמדת הסכומים לפי הקבוע בחווזה. כפי שיפורט להלן, הביקורת איתרה בחשבוניות סכומים שהוצמדו שלא לפי הקבוע בחווזה.
- מספר המשתמשים בעמדות מחשב המהווה פרמטר לפיו מבוצע תשלום. לדוגמה: לפי חוזה ההארכה של העירייה עם החברה מ-27.8.13 משלמת העירייה סך של 4,740 ש"ח לחודש עבור מאה עמדות של משתמשים במערכת נ.מ.ר במינהל לשילוב חברתי; עבור 207 משתמשים במערכת ניהול משתמשים IFN² (בהרשאות מלאות) משלמת העירייה סך של 8,694 ש"ח לחודש; עבור 57 משתמשים (בהרשאות צפיה בלבד) במערכת ניהול משתמשים IFN משלמת העירייה סך של 1,596 ש"ח לחודש. אף על פי שתשלומים אלה ואחרים נקבעים לפי מספר המשתמשים, האגף אינו דורש מהיחידות העירוניות המקבלות את השירותים לדווח ולאשר את מספר המשתמשים, לפני תשלום כל חשבונית.
- מספר הטרוזקציות המבוצעות באמצעות התוכנות של החברה, המהווה פרמטר לפיו מבוצע תשלום. לדוגמה: לפי חוזה ההארכה של העירייה עם החברה מ-27.8.13 משלמת העירייה בגין פעולות שליחה והסרה של עיקולי בנקים - 1.20 ש"ח ליחידה, ובסה"כ 7,500 ש"ח לחודש; בגין תשלום במענה אנושי - 1.00 ש"ח ליחידה - ובסה"כ 6,000 ש"ח לחודש; בגין תשלום באינטרנט על-פי טרנזקציה - 1.80 ש"ח ליחידה ובסה"כ 7,200 ש"ח לחודש. אף על פי שתשלומים אלה ואחרים נקבעים לפי מספר התנועות, האגף אינו דורש לרוב מהיחידות העירוניות המקבלות את השירותים דיווח ואישור על אודות מספר התנועות לפני תשלום כל חשבונית.

תגובת עוזרת החשבת:

"הבקרה נעשתה בידי... מנהלת יחידת הנהלת חשבונות מזה כ-10 שנים. מדבריו של [מנהל האגף] עולה שהוא היה מודע לכך שלא מתבצעת ביקורת וזה על דעתו ואחריותו."

² מערכת המשמשת לסריקת מסמכים ולהדפסת מכתבים.

תגובת מנהל האגף:

"הבקרה בזמן עבודתה של [עוזרת החשב] הייתה מלווה בטבלאות ובדיקת חשבונות [החברה] מול סעיפים בחוזה."

תגובת מנהלת יחידת הנהלת חשבונות:

"יחידת הנהלת חשבונות הנה יחידת ביצוע ואינה מבקרת תשלומים. בקרה על חשבונות [החברה] בוצעו ע"י המחלקה הרלוונטית - מחלקת תקשוב. מעולם לא בוקרו ע"י יחידת הנהלת חשבונות."

4.3 לדברי מנהל האגף, מספר התנועות במערכות בנושא חינוך בגינן מוציאה החברה דרישת תשלום לעירייה נבדק בידי רפרנטית החינוך. רפרנטית החינוך היא עובדת החברה, ועל כן, לדעת הביקורת, היא עלולה להימצא בניגוד עניינים בעת בדיקת דרישות תשלום של מעסיקתה.

4.4 בדצמבר 2013 ביקשה הביקורת מעוזרת החשבת את פירוט התשלומים ששולמו לחברה בגין חודש מארס 2013. הפירוט לא הועבר לביקורת, משום שלדברי עוזרת החשבת, טרם שולמו תשלומים בגין חודש זה, מאחר שהחשבוניות טרם נבדקו.

תגובת עוזרת החשבת:

"על פי הוראתו של [מנהל האגף] לא נערכו בדיקות לחשבוניות אלו."

הביקורת בדקה חשבוניות מנובמבר 2012 ששולמו ביוני 2013. מהבדיקה עולה כי לא נערכו בדיקות לחשבוניות אלו באגף.

בהתייחס לממצא זה העבירה עוזרת החשבת דואר אלקטרוני מ-25.1.12 ששלח חשב מינהל כוח אדם ואמרכלות למנהל האגף (העתק לעוזרת החשבת ולסגנית הגזבר) בו נרשם: "הסכם לשנת 2012 טרם נחתם... היות ועד כה בוצעו חיובים באמצעות הוראת קבע, אבקש טיפולך להודיע לחברה... לא לחייב ולא לשלוח חשבונות לשנת הכספים 2012 עד סיום הליך חתימת הסכם." לדברי עוזרת החשבת, המשמעות היא שהבעייתיות שבתשלום לחברה ללא הסכם בתוקף הייתה ידועה, והתשלומים התעכבו לאחר שההסכם לא נחתם במועד.

5. הזמנות עבודה

5.1 כאמור, מהחברה נרכשים שירותים שמחירם קבוע בחוזה, וכן שירותים במסגרת "הזמנות עבודה" שמחירם אינו קבוע בחוזה. בשנת 2012 התקציב השוטף שהוקצה לחברה כלל פעילויות וסכומים עבור פיתוחים שיבוצעו באמצעות הזמנות עבודה. בשנת 2013 הועמד תקציב חד-פעמי להזמנות עבודה שאינן כלולות בחוזה עם החברה.

5.2 נמצא כי חרף ריבוי התשלומים השונים במסגרת "הזמנות עבודה", עוזרת החשבת לא ניהלה מעקב ממוחשב אחר כלל ההזמנות והתשלומים בגינן (גיליון עבודה מרכז של חיובים המפורטים בחשבונית מול סעיפים בהזמנה). לדעת הביקורת, ריכוז הזמנות עבודה היה מקל על ביצוע בקרה ומקטין את הסיכון לתשלומים שאינם כדוין.

תגובת עוזרת החשבת :

"ניהול וריכוז הזמנות ממוחשב של כל התחומים כולל [החברה] בוצע בידי... מזכירת האגף בהוראתו של [מנהל האגף]. התחום שלי כלל קבלת חשבוניות של [החברה] בדיקה מול 'הזמנת עבודה' ו[מנהל האגף] חתם ואישר ואני העברתי ליחידת תשלומים ששם מתבצעת בקרה ובדיקה."

תגובת מנהל האגף :

"התייחסות לכך שהזמנות העבודה הועברו לטיפול מזכירת האגף - הגדרת תפקידה של [עוזרת החשבת] בתקשוב לא היה מובן לחלוטין, נושא שגרם לחיכוכים רבים והטלת חלק מהמטלות על מזכירת האגף כדי לקדם את עבודת התקשוב למרות שזה לא היה מתפקידה. עד להגעתה של [עוזרת החשבת], כלל הנושאים טופלו ע"י [עוזרת החשב] והחשב... ומזכירת האגף... לא טיפלה ולא הכירה את החוזה."

5.3 בשנת 2012 הופקו הזמנות עבודה לתשעה פרויקטים בעלות של 222,428 ש"ח ובשנת 2013 - ל-13 פרויקטים בעלות של 514,512 ש"ח. במסגרת המשימות שנכללו בהזמנות העבודה נמצאו פרויקטים, כגון: פיתוח מערכת רווחה, עיצוב מחדש של אתר האינטרנט העירוני ואיחסון אתר האינטרנט. מרבית הפרויקטים לא היו דחופים, אלא ניתן היה לתכננם מראש ולציינם בחוזה.

תגובת מנהל האגף :

"...כל פרויקט שתוכנן נמצא בתוך תכנית העבודה - במידה ונדרש פיתוח דחוף או לא מתוכנן, הוא יצא מתוך הסכום שהוקצב לנושא זה."

גזבר העירייה מסר לביקורת כי נכון למועד הפצת טיוטת הדוח, ההזמנות הן מתוקף הסכם מסגרת.

6. בדיקת חשבוניות לפי החוזה

הביקורת בדקה את החשבוניות לחודש נובמבר 2012 אשר התקבלו מהאגף וערכה השוואה בין הנתונים בחשבוניות אלה לבין הנקוב בחוזה שחל על תקופה זו. נכון למועד הביקורת, כל החשבוניות שנבדקו שולמו על ידי העירייה. להלן יובאו הממצאים.

א. תוספת הצמדה

בחוזה נקבע: "התמורה לשנת 2012 הנקובה בסעיפים 1-2 לנספח א' להסכם זה תהא צמודה למדד המחירים לצרכן, כאשר מדד הבסיס יהא חודש נובמבר 2009 (פורסם ביום 15.12.09). יתר תנאי ההצמדה יהיו בהתאם לתנאי החוזה המקורי; **התמורה לשנת 2012 המפורטת ביתר הסעיפים בנספח א' להסכם זה והתמורה לשנת 2012 המפורטת בנספח ב' להסכם זה יישארו ללא שינוי לאורך כל השנה.**" [ההדגשה אינה במקור]

בבדיקת הביקורת נמצאו חשבוניות רבות שהופקו עבור חודש נובמבר 2012 בהן התשלומים הוצמדו למדד, אף על פי שהם מנויים בנספח ב' או "ביתר הסעיפים בנספח א'". להלן דוגמאות לממצאים:

בש"ח			סעיף בחוזה	תיאור
הפרש	תשלום חודשי נדרש בחשבונית לאחר הצמדה (ללא מע"מ)	תשלום חודשי נדרש לפי החוזה		
91	1,405	1,314	14א	אחסון קובצי שמע, תחזוקת ואחסון אתר, מערכת מנויים, ממשק מוקד עירוני
133	1,393	1,260	6א	מערכת אוטואימאג' למשתמשים
2,300	30,000	27,700	ב	חבילת תקשורת

ב. מסגרת הטרנזקציות שנקבעה

בחוזה מנויות מספר מערכות שהתשלום בגינן נקבע לפי מסגרת חודשית של כמות טרנזקציות צפויה. אין בחוזה התייחסות לחריגה מכמות זו. בפועל, בחלק מהמערכות הני"ל נדרש בנובמבר 2012 תשלום עבור מספר טרנזקציות גבוה מהמסגרת שהוקצבה בחוזה:

בש"ח			תיאור
הפרש	דרישת תשלום	מסגרת לתשלום בחוזה	
2,192	3,909 (בגין 473 תנועות)	1,817 (בגין 165 תנועות)	שאליות עיקולי רכב ותנועה
11,034	23,859 (בגין 12,139 פעולות)	12,825 (בגין 6,500 פעולות)	מענה קולי ממוחשב ודמי שימוש באינטרנט

ג. תגובת מנהל האגף:

"המסגרת המופיעה בחוזה הנה חודשית ובעיקר הנה עבור תכנון תקציב שנתי."

לדעת הביקורת, היה צורך לנהל רישום של מספר הטרנזקציות שבוצעו בפועל לעומת מספר הטרנזקציות שנקבע בחוזה. זאת, על מנת לבצע בקרה אם מספר הטרנזקציות בפועל תואם את האמור בחוזה.

ג. חיוב בגין כמות תחנות/מערכות שונה מהשימוש בפועל

נמצא כי חלק מהמערכות בגינן נדרש תשלום אינן בשימוש או שמספר העמדות בהן שונה מהדיווח בחשבונית. להלן דוגמאות:

הערות	דרישת תשלום חודשית (ללא מע"מ) בש"ח	תיאור
(1)	97	מערך תשלומים ישיר לחנייה: מענה קולי ממוחשב, דמי שימוש באינטרנט
(2)	1,300	מערכת פיקוח על עסקים - מערכת היתרים שולחנות וכיסאות

הערות ללוח:

(1) בעקבות שאלת הביקורת, בדק מנהל האגף את הנושא מול הגזברות. מהגזברות נמסר כי החיוב בגין מענה קולי ממוחשב חנייה ודמי שימוש אינטרנט חנייה אינו תקין, משום שהאגף אינו משתמש במערכות אלה.

(2) בעקבות שאלת הביקורת, ערך מנהל האגף בירור בקשר למערכות אלה מול מנהל אגף רישוי ופיקוח על עסקים, ונמצא כי הן אינן בשימוש העירייה. מנהל האגף מסר כי יש לקבל זיכוי בגין שנת 2013 (בשנת 2012 לא היה חיוב).

ד. פער בין המחירים בחוזה לבין המחירים בחשבונית

נמצא כי חלק מהחיובים בחשבוניות אינם תואמים לסכומים הנקובים בחוזה:

בש"ח		תיאור	מס' חשבונית
סכום בחשבונית לפני הצמדה	סכום בחוזה		
235	לא קיים בחוזה או בהזמנה	ממשק בין המוקד לעירייה	121110908
7,400	6,475	8 חיבורים IPVPN *	121110908
3,785, 0.547 ** 0.70, 0.25	0.548	תוכנת "אביב": שאילתא כללית, שאילתא איתורים, שאילתת איתורים נגרת	349166, 349167
15.19 לשאילתה	נמצאו מחירים שונים מ-15.19 ש"ח לשאילתה בחוזה	מערכת עיקולי רכב: שאילתות עיקולי רכב ותנועה	348846, 348845

* תגובת מנהל האגף: "המחיר בחשבונית הוא לאחר תוספת קישור לאתר ב-IPVPN שעלותו 925 ש"ח עפ"י החוזה". הביקורת מציינת כי בחשבונית מצוינים 8 חיבורים ואילו בחוזה - 7 חיבורים. כלומר, נוסף חיבור.
** מחירי שאילתות

7. עובדי החברה

7.1 לפי סעיפים 11-13 לחוזה ההארכה לשנים 2012-2013:

11. התמורה לחברה בגין העובד א"ק לשנת 2012 תהיה בסך 22,000 ש"ח ברוטו לחודש, כאשר בשנת 2013 תוגדל התמורה בשיעור 3%; סכום זה כולל בתוכו תשלום עבור הבראה, ביגוד, חופשה, חלק המעסיק בתשלום ביטוח לאומי, מע"מ בשיעורו כדן וזכויות סוציאליות אחרות, ואינו כולל בתוכו תשלומים עבור ימי מחלה ושעות נוספות שיאושרו בנפרד על ידי העירייה.

12. התמורה לחברה בגין העובד א"ש לשנת 2012 תהיה בסך 18,500 ש"ח ברוטו לחודש...

13. בשנת 2013 תעמיד החברה לטובת העירייה, על פי דרישת העירייה בלבד, עובד אחר במקום העובד א"ש, בתמורה מופחתת באופן משמעותי מהתמורה בגין העובד א"ש..."

בנספח א' לחוזה מצויינות עלויות רפרנטית חנינוך, זאת, מבלי להגדיר את תפקידה: "כו"א - רפרנטית חנינוך - 90 שעות 142 ש"ח לשעה - תשלום 2-12, 2013: 12,780 ש"ח." (בנושא רפרנטית חנינוך - ראו גם סעיף 3.3)

תגובת מנהל האגף:

"...שעות נוספות ומשמרת לא חושבו, לדוגמא במידה ואישרתי 4 שעות נוספות לעבודתו של [א"ק], נמצא כי בפועל חייבה אותנו החברה... גם על שעות נוספות וגם על שעות 'משמרת', לא נעשתה ביקורת לנושאי חיוב השכר בפועל.

"נושא שעות נוספות ומשמורת התגלה רק בחודש האחרון לאחר דרישת [החברה] על שעות משמורת לשנת 2013 רטרו - [עוזרת החשבת] לא היתה מוכנה לבדוק את דוחות הנוכחות בטענה שזו עבודת חשבות."

7.2 בנספח ב' לחוזה המקורי משנת 2007 (שהוארך מספר פעמים) נכתבה הגדרת התפקיד של העובד א"ש: "הפעלת מחשב UNIX - הגדרת משתמשים; ניהול תורי הדפסה; טיפול וניהול תוכנת האמולציה; הדפסות SYSTEM; מערכות מג"ע: קליטת זיכויים מהבנקים; קליטת החזרי הוראות קבע; עדכון טבלאות מדד; הגדרת מסכים; תמיכה בתוכנות הגזברות והפעלת מערכת עמ"ת..."

למעשה, לפי הסבריו של מנהל האגף, שימש עובד זה כאחראי מדפסות בגזברות, אחראי על העלאת קובצי נתונים, הגדרת משתמשים ואיפוס ססמאות.

תגובת מנהל האגף:

"העובד א"ש עסק בשנות עבודתו גם בנושאים המפורטים בחוזה היות והיו קיימים לפני שדרוג המערכת. בשנת 2012 צומצם תפקידו באופן משמעותי וא"ש עסק בנושאי טכנאות ובין היתר בנושאי הדפסה של הגזברות."

לדעת הביקורת, טרם בקשת אישור מוועדת מכרזים להארכת התקשרות בגין שירות זה, רצוי היה לערוך התאמה בין הגדרת תפקיד העובד על-פי החוזה לבין הפעולות המבוצעות בידו בפועל.

7.3 סעיף 8.7 לחוזה קובע: "היה ועובד החברה לא יגיע ליום עבודה בעירייה בשל מחלה, אזי תציג החברה לעירייה אישור מחלה עבור כל יום היעדרות בשל מחלה, האישור יצורף לחשבון אשר יוגש לעירייה על ידי החברה והעירייה תשלם בגין זאת לחברה, עד למכסת 30 ימי מחלה."

בבדיקת הדיווחים בדבר נוכחות ושכר של עובדי החברה א"ק ו-א"ש בנובמבר 2012 נמצא כי העובד א"ש דיווח בחודש זה על שני מחלה, אך לחשבון לא צורף אישור מחלה, בניגוד לחוזה.

7.4 בדיווחי העובדים א"ק ו-א"ש מחודש נובמבר 2012 נמצא כי הם אינם מקפידים על החתמת כרטיס נוכחות בכניסה וביציאה: בדיווחיו של א"ש חסרו דיווחי יציאה ב-8.11.12 וב-11.11.12, ואילו א"ק לא דיווח על שעות כניסה ו/או יציאה בשלושה ימי עבודה באותו חודש: 11.11.12-13.11.12.

7.5 סעיף 19 לחוזה קובע: "החברה תצרף לחשבון המוגש לעירייה לצורך תשלום התמורה בגין שכרם של עובדי החברה את תלושי השכר של העובדים בכל חודש בגינו נדרש מהעירייה תשלום בגין שכר."

נמצא כי בחודשים נובמבר ודצמבר 2012 לא צורפו תלושים אלו לחשבון שנמסר לעירייה (חשבונית מס' 348859).

7.6 בנוגע להעסקת עובדים במיקור חוץ העיר מבקר המדינה לעירייה בדוח ביקורת בנושא "העסקת יועצים"³ כי "עליה לאייש משרות באמצעות מכרז כנדרש בפקודת העיריות ובתקנות... אין עבודות אלו [מנהלי פרויקטים באגף בנייה ציבורית] דורשות מומחיות או ידע מיוחדים ומדובר בעצם בתפקידים שעובדי עירייה מבצעים בדרך כלל... הדרך שנקטה העירייה הביאה לידי פגיעה בעיקרון השוויון הן כלפי מועמדים אחרים בעלי הכשרה וכישורים דומים והן כלפי משרדים אחרים."

³ פורסם במסגרת "דוחות על הביקורת בשלטון המקומי לשנת 2013".

7.7 סעיף 3.2 לחוזה קובע: "העירייה תבחר רפרנטים מטעמה ובכמות שתיקבע על ידה, לצורך תפעול שוטף של המערכות. החברה מתחייבת להכשיר את הרפרנטים לצורך כך, על חשבונה, לצורך השתלמויות שתתקיימנה מעת לעת על ידי החברה ועל חשבונה, בהיקף שעות שלא יעלה על 75 שעות בסה"כ".

במינהל לשילוב חברתי התבקשו להשיב לשאלה: "כמה הדרכות יומיות ו/או שעתיות היו בשנים 2012, 2013 מטעם החברה... לרפרנטים במינהל זה בנושא המחשוב". תשובת רפרנטית הביקורת במינהל זה הייתה: "בשנים 2012-2013 היו 3 הדרכות יומיות שהועברו על ידי [החברה] בתשלום: 25.12.12 הדרכה בנושא נתוני יסוד; 14.1.13 - הדרכה בנושא נתוני יסוד; 22.12.13 נושאי ההדרכה: החלטות, טבלאות... תקציב, טז 17, השמות".

ממינהל החינוך נמסר כי מתקיימות הדרכות מרוכזות אחת לשנה וכן הדרכות יומיות אישיות.

8. רמת השירות

8.1 סעיף 3.9 לחוזה קובע:

"החברה מתחייבת כי זמני התגובה לטיפול בתקלות יהיו כדלקמן:

3.9.1 תקלה קריטית - החברה תתחיל את הטיפול בקריאה תוך פרק זמן שלא יעלה על שעה מעת קבלתה, ותסתיים בהקדם האפשרי, לפי מיטב מאמצי החברה לפתור את התקלה;

3.9.2 תקלה אחרת - החברה תתחיל את הטיפול בקריאה תוך פרק זמן שלא יעלה על 4 שעות ותסתיים בהקדם האפשרי, לפי מיטב מאמצי החברה לפתור את התקלה;

3.9.3 מועד קבלת קריאה בסעיף זה יהא המועד בו הודיעה העירייה למוקד התמיכה על קרות התקלה, בין שנמסרה ההודעה למוקדן ובין שנמסרה לתא הקולי שלו, ובלבד שצוינו פרטי הגורם אליו יש לפנות בעירייה, ובקשה ליצור עימו קשר, ובלבד שהפניה בוצעה בשעות הפעילות של החברה.

תקלה קריטית משמעה - תקלה המשביתה מערכת ו/או אי יכולת לתת שירות לצד שלישי בזמן אמת.

3.10 לא עמדה החברה במסגרת הזמנים הקצובה לה במסגרת סעיף 3.9 לעיל, תשלם לעירייה פיצוי מוסכם ומוערך מראש בגובה של 200 ש"ח לכל שעת איחור לעומת המועד שנקבע לתחילת טיפול בתקלה/בתקלה קריטית".

הביקורת מעירה כי רמת השירות שנקבעה בחוזה לגבי זמני הטיפול אינה ניתנת לבקרה מאחר שלא הוגדר במדויק המונח - "בהקדם האפשרי".

8.2 בקשת הביקורת לקבל קובצי תקלות שדווחו לחברה ומועדי תיקונן לצורך בדיקת אופן מתן השירות נענתה כי נתונים אלה אינם בידי אגף התקשוב. נראה אפוא שהאגף אינו עורך בקרה ומעקב אחר הטיפול בתקלות.

כמו כן, הביקורת ביקשה ממנהל האגף קובץ פירוט שיחות בין העירייה לבין החברה על מנת לבדוק האם היה מענה טלפוני סביר. אף קובץ זה לא התקבל.

תגובת מנהל האגף:

"גם אם התקשוב היה יכול להפיק רשימה של השיחות לחברה... לא ניתן לבדוק האם המענה הטלפוני של החברה סביר."

בהתייחס לתגובתו של מנהל האגף, הביקורת סבורה כי ניתן היה ללמוד מהקובץ על זמן מענה סביר ועל אחוז השיחות שנענו, מתוך כלל הפניות הטלפוניות של העירייה לחברה.

8.3 בהתייחס למענה שמקבלים עובדי המינהל לשילוב חברתי מהחברה בנוגע לתקלות המחשוב, השיבה רפרנטית הביקורת במינהל: "ככלל, המענה הטלפוני התמיכתי של החברה... אינו מספק - זמן ההמתנה למענה ארוך. בנוגע לפיתוח של מענים לדרישות משרד הרווחה - באחת הבקשות שלנו נתקלנו בתגובה של 'כרגע זה לא בסדר העדיפות' פנינו למשרד הרווחה במייל בנושא."

תגובת גזבר העירייה:

"אנחנו מפעילים את הסנקציות האפשריות במסגרת החוזה."

המלצות

1. יש להקפיד לקיים את ההוראות שנקבעו בתקנות העיריות (מכרזים) ולערוך מכרזים, פומביים או זוטא, בהתאם לסכומי ההתקשרות.
 - ✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים הוחלט כי ההמלצה תבוצע.
2. יש להסדיר את ההתקשרויות עם גורמים חיצוניים ולוודא כי הפעילות מתנהלת מתוקף חוזה חתום ומאושר. חתימת חוזים בדיעבד היא בניגוד לסדרי מינהל תקין, ועלולה לגרום לאי-סדרים, אי-הסכמות וקשיים בפעילות השוטפת. כמו כן, יש לפנות לקבלת אישור מוועדת מכרזים לפני תחילת התקשרות ולפני שפג תוקפו של חוזה, ולא בדיעבד.
 - ✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים הוחלט בנוגע לתשלום חשבוניות משנת 2014: "הצוות המקצועי ינחה השנה את שיטת התשלום [של] החשבוניות לפי זה ישלמו."
3. לוועדת מכרזים יוצגו כלל ההצעות שהתקבלו לשם מתן תמונה מלאה טרם קבלת החלטות ובחירת ספק.
 - ✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים הוחלט כי ההמלצה תבוצע.
4. יש למנות גורם עירוני, שאינו עובד החברה, שיבצע בדיקה ובקרה של כל החשבוניות שהאגף אחראי לתשלומן, לרבות בדיקת הצמדה, המצאת מסמכים נדרשים טרם תשלום, מספר משתמשים ומספר טרנזקציות. זאת, לפני תשלומן וללא עיכוב של תשלומים שלא לצורך. כמו כן, על היחידות השונות להעביר לאגף באופן שוטף מידע מעודכן על אודות מספר התחנות/מערכות שבהן העירייה עושה שימוש לצורך בדיקת החשבוניות.
 - ✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים הוחלט כי ההמלצה תבוצע וכן ש"מספר הפעולות/טרנזקציות יאושרו ביחידות מקבלות השירות ו[הן] אף תעברנה את הנתון

באופן קבוע לאגף המחשוב. אישור ביצוע (כמותי) של החשבונית יבוצע באגף המחשוב. ינוהל בגיליון אלקטרוני לצורך בקרה ומעקב. לא יעוכבו תשלומים.”

5. עקב מספרם הרב ומורכבותם של החשבונות המגיעים לאישור האגף, מומלץ לכתוב נוהל עבודה שיקבע בין היתר את הגורמים האחראיים בכל מינהל לאישור הכמויות המחויבות בחשבונית (טרנזקציות, משתמשים וכדומה), את הגורם ששייך את החשבוניות להזמנות, לסעיפי חוזה ולסעיפים תקציביים ואת אופן בדיקת החשבוניות על-פי הכמויות שאושרו ועל-פי סעיפי החוזה וההזמנות.

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים הוחלט כי ההמלצה תבוצע.

6. יש לבדוק את הצמדת הסכומים הנכללים בחשבוניות ששולמו לחברה ובמידת הצורך, לקזז מתשלומים עתידיים את הסכומים ששולמו ביתר.

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים נמסר כי ההמלצה בוצעה.

7. יש לוודא כי העירייה לא שילמה עבור שעות הדרכת רפרנטים במינהלים השונים אשר החברה הייתה צריכה לממן.

✓ בישיבת הצוות לתיקון ליקויים הוחלט כי המלצה תבוצע.