

מכרז 03/2013

להקמת מערכת ניהול,  
תיזמון ומכירת כרטיסים  
במתחם שרונה

חלק א' II –

מפרט טכני והצעה מקצועית

## תוכן העניינים

4.....	הקדמה (I)	.0
6.....	מטרות, יעדים ותיאור כללי (I)	.1
6.....	רקע.....	1.0
7.....	תיאור כללי.....	1.1
9.....	יעדים ומטרות.....	1.2
9.....	לקוח מומחה היישום.....	1.3
9.....	משתמשים.....	1.4
10.....	תיאור מצב קיים.....	1.5
10.....	השתלבות ביעדי הארגון.....	1.6
10.....	קשר לתכנית עבודה שנתית.....	1.7
12.....	יישום.....	.2
12.....	כללי (I).....	2.0
	תמיכה בתפעול השוטף במעקב והבקרה לבעלי התפקידים במנהלת שרונה והנהלת אחוזות החוף הגדרות (I) 13	2.1
13.....	אופי ומצב כללי של היישום (I).....	2.2
13.....	ממשק תפעולי, ממשק משתמש וניווט (M).....	2.3
15.....	ישויות עיקריות במערכת (M).....	2.4
15.....	תהליכים ופונקציות ראשיות (M).....	2.5
35.....	ממשקים למערכות אחרות.....	2.6
35.....	דוחות ושאלתות (M).....	2.7
36.....	אבטחת מידע (M).....	2.8
38.....	נפחים, עומסים, ביצועים (M).....	2.9
38.....	דרישות ודגשים (S).....	2.10
41.....	טכנולוגיה.....	.3

41.....	כללי (I).....	3.0
41.....	מערכת הכרטוס (M).....	3.1
42.....	תקשורת ואינטרנט (M).....	3.2
42.....	שרת (M).....	3.3
44.....	אמצעי בקרת כניסה (M).....	3.4
46.....	עמדות מידע ומכירה עצמאית (קיוסק) (M).....	3.5
47.....	ציוד קצה (היקפי).....	3.6
47.....	ציוד מיוחד.....	3.7
47.....	גיבויים וזמינות המערכת (S).....	3.8
<b>50.....</b>	<b>מימוש.....</b>	<b>4</b>
50.....	כללי (I).....	4.0
51.....	גורמים מעורבים מטעם המזמין.....	4.1
51.....	הספק הראשי (המציע) (M).....	4.2
52.....	קבלני משנה (M).....	4.3
52.....	צוות הפרויקט (M).....	4.4
53.....	תכנית עבודה (M).....	4.5
53.....	לו"ז הפרויקט (השלבים הבאים) (M).....	4.6
57.....	הדרכה (M).....	4.7
57.....	תיעוד וכתבי אחריות (ספר הפרויקט) (M).....	4.8
58.....	בדיקות קבלה (M).....	4.9
58.....	התקנות (M).....	4.10
59.....	עליה לאוויר והפעלה מלאה של המערכת (M).....	4.11
60.....	אחריות, שירות ותחזוקה (M).....	4.12

## 0. הקדמה (I)

המסמך שלהלן מכיל את הדרישות הטכניות והפונקציונאליות מהפרויקט ליישום מערכות לתזמון וכרטוס וכן את הדרישות לאופן מימוש הפרויקט.

על המציע החובה לערוך את הצעתו במבנה זהה למבנה מפרט המכרז (לדוגמה: התשובה לסעיף 1.1 תמוספר ב-1.1). מבנה ההצעה יהיה זהה לספרור הפרקים והסעיפים שבמפרט, ובהתאם לסיווג כל אחד מהרכיבים.

המציע יתייחס לסיווג הסעיף ויענה על כל סעיף על פי סיווגו ו/או ההנחיות המובאות באותו סעיף.

### סיווג רכיבי המפרט הטכני

סיווג	הסבר
I – Information	רכיב המובא לידיעה בלבד. היעדר תגובה מטעם המציע משמעו כ"קראתי, הבנתי ואני מסכים"
G-General	רכיב הדורש תשובה כללית בפורמט חופשי
S-Specific	רכיב הדורש תשובה מפורטת ומנומקת ותיאור מדויק של הדרך בה מתקיימת הדרישה בהצעת המציע.
M-Mandatory	רכיב סף הכרחי להגשת ההצעה. היעדר תשובה לרכיב ו/או תשובה שאינה עונה לדרישה ו/או אינה ברורה ו/או אינה חד משמעית, ו/או הסתייגות, תוספת או השמטה של כל פרט מרכיב זה, עשויה להביא לפסילת ההצעה, על פי שיקול דעתה המוחלט של החברה.

המציע, נדרש לספק לפחות את כל הדרישות שהן Mandatory-M, או S במפרט זה.

# פרק 1

## מטרות ויעדים

הופק מאתר האינטרנט [www.ahuzot.co.il](http://www.ahuzot.co.il)

# 1. מטרות, יעדים ותיאור כללי (I)

## 1.0 רקע

במתחם "שרונה" מוקמם בימים אלו מוזיאון מרכז המבקרים לתולדות שרונה של עיריית תל אביב-יפו, אשר יופעל ע"י חברת אחוזות החוף בע"מ באמצעות מנהלת שרונה.

מרכז המבקרים מורכב משני מבנים :

- מוזיאון מרכז המבקרים בכתובת אלברט מנדלר 14.
- מבנה קופות ומודיעין בכתובת אלברט מנדלר 11.

כמו כן, קיים אתר ביקור נוסף במתחם שרונה - מנהרה טמפלרית בין מבנה היקב למזקה (באחריות חברת הניהול של יזם המבנה לשימור), בכתובת דוד אלעזר 27 תל אביב - יפו. ביחס לאתר זה ידרש הספק להתקין סבסבות בלבד.

מרכז המבקרים והמנהרה צפויים להיפתח לקהל הרחב בסביבות חודש יולי 2013. לצורך הזמנת ומכירת כרטיסים ותזמון הביקור למרכז המבקרים וביצוע בקרת כניסה, נדרשת מערכת מידע תומכת.

צויין כי למבקר במרכז המבקרים תינתן אפשרות כניסה ללא תמורה לשני מוזיאונים נוספים במתחם שרונה:

- מוזיאון בית הבד - בית בד עתיק המדמה את פעולת יצירת השמן הקדומה, בכתובת דוד אלעזר 22 תל אביב - יפו.
  - מוזיאון "מו" - מוזיאון לתרבות חזותית, בכתובת אלברט מנדלר 8 תל אביב - יפו. מכירת הכרטיסים תבצע באמצעות אתר האינטרנט של שרונה עמדות מכירה מאוישות ואוטומטיות במבנה המודיעין והקופות (שנבנה מול מרכז המבקרים בכתובת אלברט מנדלר 11), באמצעות הטלפון (מענה אוטומטי ואנושי) ובאמצעות סוכנים דוגמת "חבר" וכיוצ"ב וכל אמצעי אחר שהמזמין יורה עליו.
- המציע יתכנן, יספק ויתקין מערכת עובדת הכוללת חומרה, תוכנה, ציוד קצה, כבילה (מהשקעים לציוד הקצה או לחומרה במידה ונדרש), מערכת מידע התומכת בכל תהליכי העבודה ומתממשקת למערכות רלבנטיות אחרות, הכל כמפורט במסמך זה על נספחיו. המזמין מעונין ליישם את הפרויקט במרכז המבקרים (בכתובת אלברט מנדלר 11 ואלברט מנדלר 14) וכן אספקה והתקנה של סבסבות בכניסה וביציאה למנהרה.

## 1.1 תיאור כללי

מתחם "שרונה" בתל אביב-יפו, עתיד להיות אחד ממוקדי הבילוי, התרבות והפנאי המרכזיים של תל אביב-יפו, אבן שואבת של תירות פנים וחוץ. המתחם כולל בנייני עסקים ומגורים מסביב למושבה החקלאית הטמפלרית המוכרת כפארק שימור.

בשטח הפארק מצויים 37 בתי אבן טמפלרים המיועדים בהתאם לתמהיל השימושים המאושר, לשימושים מסחריים וציבוריים כגון: בתי קפה, מסעדות, פאבים, בוטיקים, גלריות מוזיאונים ומרכז מבקרים.

מידע כללי נוסף על המתחם ניתן למצוא באתר: <http://sarona.ahuzot.co.il>

להלן תיאור קצר על האתרים להם נידרש מענה במסגרת מכרז זה (תכניות רצ"ב בנספחים א'-ג'). המידע המפורט הינו לצרכי סקירה בלבד והוא נכון למועד כתיבתו:

### מרכז המבקרים:

יופעל ע"י חברת אחוזות החוף, מרכז המבקרים הנו מבנה בן 3 קומות ובו תצוגה על תקופת ההתיישבות והטמפלרים וכן תערוכה על פרויקט השימור של בתי הטמפלרים בשרונה. המרכז יכול להכיל כ-120 מבקרים (כ-40 בקומה). משך הביקור כ-30 עד 40 דק'. המבנה אינו מאויש. המבקר מסייר בו עצמאית.

בכניסה לחצר המגודרת בה נמצא מרכז המבקרים, תותקן סבסבת עם קורא ברקוד לבקרת כניסה ומניה של מספר הנכנסים, סבסבת נוספת תשמש ליציאה ממתחם מרכז המבקרים וכן יותקן שער לנכים בנוסף יותקנו אינטרקום ומצלמה שיחוברו למבנה המודיעין והקופות. מבנה המודיעין והקופות:

מבנה נפרד ממוזיאון מרכז המבקרים עצמו, שייך למרכז המבקרים, ממוקם מול מרכז המבקרים בצדו השני של הכביש. שטח של 50 מ"ר למודיעין ומכירת כרטיסים בקופה, או בקיוסקים לקבלת מידע ולרכישה עצמית אשר יותקנו בקיר החיצוני של המבנה. כמו כן, במקום תוצב עמדה לשליפת כרטיסים של מועדון חבר/טוב. במקום אפשר לקבל מידע על אתרי הפארק השונים, שעות הביקור, תאום שעות ביקור, מחירים, השכרת אזניות לסיור עצמי וכד'.

המבקר יכול לרכוש כרטיס למרכז המבקרים שהינו כרטיס משולב הכולל גם כניסה למנהרת הטמפלרים, למוזיאון בית הברד, ולמוזיאון "מו" וכן ולסיורים מאורגנים, לקבוצות על פי הרשמה מראש, מספר המשתתפים בכל סיור מוגבל. יתקיימו מספר סיורים ביום. הסיורים הנם בתשלום, כרטיסים לסיורים ירכשו דרך כל אותם אמצעים שיעמדו לרשות הקהל (אינטרנט, קיוסק, קופת כרטיסים במרכז המבקרים, וכד'). המוזיאונים השונים מחוייבים (על פי הסכם עם העירייה), לקבל את המבקרים שרכשו כרטיס משולב במרכז המבקרים, במהלך שעות היום, המערכת אינה מבקרת את הביקורים באתרים אלה.

בית הברד (לידיעה בלבד, לא נדרשת תמיכה ע"י המערכת המוצעת):  
יופעל ע"י חברת י.ע.ז. וקיבוץ מגל, במקום בית ברד מתקופת הטמפלרים, יוקרן סרט של כ- 7 דק' על בית הברד. בנוסף יערכו במקום אירועים (סדנאות, הרצאות וכד').  
מוזיאון האופטיקה, "מו" (לידיעה בלבד, לא נדרשת תמיכה ע"י המערכת המוצעת):  
מבנה בן 3 קומות, כ- 300 מ"ר ובו תצוגות של משקפיים ותרבות חזותית, יופעל ע"י אופטיקנה, ובו גם חנות של אופטיקנה.

מנהרת הטמפלרים:  
המנהרה מחברת בין היקב והמזקקה, תופעל ע"י חברת הניהול של המבנים המסחריים לשימור.  
המנהרה יכולה להכיל 49 מבקרים. ההליכה במנהרה היא חד כיוונית.  
כל מי שרכש כרטיס למרכז המבקרים יוכל לבקר במנהרה. ההליכה במנהרה נמשכת כ- 10 דק'.

בכניסה למנהרה תותקן סבסבת חד כיוונית עם אפשרות למנות את מספר הנכנסים ולחסום כניסה אם מספר המבקרים במנהרה מגיע ל-50. ביציאה סבסבת חד כיוונית ליציאה, עם אפשרות למנות את מספר היוצאים ולשדר לסבסבת הכניסה. הספק נדרש במסגרת הצעתו לתת הצעת מחיר לסבסבות.



## 1.2 יעדים ומטרות

המערכת המתוארת במסמך זה נועדה לתת פיתרון מלא וכולל (חומרה ותוכנה) לנושא מכירת כרטיסים למרכז המבקרים ולסיורים מודרכים וארועים בשרונה לתזמן ולתאם את הביקור לנוחיות המבקרים ובהתאם למגבלות כמות המבקרים ולבצע בקרת כניסה ויציאה. המערכת תשולב בכל תהליכי מכירת הכרטיסים למבקרים הן בהיבט תפעולי והן בהיבט של ניהול מעקב ובקרה.

המערכת מהווה מפגש חשוב של המזמין והמפעילים עם הקהל הרחב וגורמים חיצוניים כגון מוסדות וארגונים, סוכנים וכד' לכן יש חשיבות ממדרגה ראשונה לנוחות השימוש, לזמינות ולמידע שהמערכת תספק.

## 1.3 לקוח מומחה היישום

מזמין העבודה הנו חברת אחוזות החוף בע"מ.

## 1.4 משתמשים

### 1.4.1 משתמשים במנהלת שרונה והנהלת אחוזות החוף

- נציגים באחוזות החוף האחראים על הפרויקט - מעקב ובקרה.
- הנהלה ומטה של מנהלת שרונה – מעקב ובקרה.
- הנהלת חשבונות אחוזות החוף – הפקת דו"חות כספיים להנה"ח, כל ההיבטים הפיננסיים של המערכת (מכירת הכרטיסים, התחשבנות עם סוכנים וארגונים וכד').
- הערכת כמות משתמשים: כ- 8.

### 1.4.2 משתמשים במרכז המבקרים

- משתמשים במבנה המודיעין והקופות של מרכז המבקרים – כל תהליכי תפעול המערכת ואחזור רלוונטי - מכירת כרטיסים, מידע על תזמונים, בקרת כניסה וכד'.
- מדריכי סיורים – מידע על הקבוצות, מספר אנשים, מי המשתתפים, מועדי הסיור וכד'.
- הערכת כמות משתמשים: כ- 3.

### 1.4.3 ממשתמשים חיצוניים

קהל הרחב, מוסדות, ארגונים, סוכנים.

## 1.5 תיאור מצב קיים

האתר עדיין לא נפתח לקהל. האתרים בבניה, אין מערכות קיימות.

## 1.6 השתלבות ביעדי הארגון

אחד מיעדי המזמין הוא עידוד קהל המבקרים במתחם שרונה בכלל ובמוזיאונים והמנהרה בפרט, תוך שיפור מתמיד של חווית הביקור.

## 1.7 קשר לתכנית עבודה שנתית

המזמין מתכנן לפתוח את מתחם שרונה לקהל הרחב ביולי 2013. המערכת צריכה להיות מוכנה מראש למכירת כרטיסים לאתרים כהגדרתם במסמך זה, כולל התממשקות עם אתרי אינטרנט קיימים קבועים או זמניים (ואחר כך עם האתרים הקבועים של המפעילים במידה ותמומש האופציה) ועם מערכות אחרות כמפורט בהמשך.

## פרק 2

## יישום

הופק מאתר האינטרנט [www.ahuzot.co.il](http://www.ahuzot.co.il)

## 2. יישום

### 2.0 כללי (I)

פרק זה מפרט את התהליכים בהם המערכת נדרשת לתמוך ואת הדרישות הפונקציונאליות מהמערכת, תוך התייחסות לכל אחד מהרכיבים הנדרשים.

המהות העיקרית של היישום היא מערכת לניהול מכירת הכרטיסים, תזמון ביקורים ובקרת כניסה, לאתרי הביקור והאירועים השונים.

המציע יציע פתרון כולל, חומרה ותוכנה, המושתת על תוכנות מדף (COTS - Commercial off-the-shelf) או מוצר יעודי קיים, אשר בתוספת של שינויים והתאמות ובשילוב עם מוצרי חומרה מתאימים, יענה על דרישות המכרז והמזמין, כפי שמוצגות במסמך זה.

המציע יפרט בהצעתו על אילו מהדרישות עונה הפתרון שהוא מציע באופן מלא ועל אילו דרישות אין לו פתרון, או יש לו פתרון חלקי. כמו כן כאשר המענה הוא חלקי או לא קיים, יצוין מה נדרש לעשות על מנת לספק פתרון לדרישות.

הפתרון צריך להתממשק עם מערכות אחרות בארגון ומחוץ לו כגון: מערכת סליקה בנקאית (מס"ב), אתר האינטרנט ועוד, כפי שמפורט להלן.

הפתרון המוצע צריך להיות גמיש להכנסת שינויים, הרחבות והוספות של מודולים. כמו כן יש לתכנן מראש את יכולת הקישור המערכת לכלים סטנדרטים או לחבילות תוכנה שנפוצות בשוק, בהן יתכן שיעשה שימוש בתחנות העבודה, כגון: office של מיקרוסופט.

המערכת תסנכרן באופן מקוון ומיידי את מכירות הכרטיסים בכל האמצעים שיועמדו לטובת הנושא (אתר, קופה, קיוסק, טלפון וכד').

מההיבט היישומי תיראה המערכת בשתי פנים משלימות:

- שירות לקהל הרחב המעוניין לבקר באתרי המוזיאונים בפארק ולסוכנים מוכרי כרטיסים.
- שירות לקהל הרחב המעוניין לבקר בפארק ולסוכנים מוכרי כרטיסים.
- תמיכה בתפעול השוטף במעקב והבקרה לבעלי התפקידים אצל המזמין.

## 2.1 תמיכה בתפעול השוטף במעקב והבקרה לבעלי התפקידים במנהלת

### שרונה והנהלת אחוזות החוף. הגדרות (I)

מונח	הסבר
מודול	תת-מערכת המהווה חלק מתוכנית מחשב ומבצעת פעולה מסוימת. מודול יכול להיות עצמאי (כלומר ניתן להרצה בנפרד) ואז הוא מכונה מודול ראשי או להוות חלק מתוכנית רחבה יותר הכוללת מודולים נוספים.
הפרויקט	פרויקט הקמה, הטמעה ותחזוקה של מערכת לניהול תזמון ורכישת כרטיסים לאתר שרונה חומרה, תוכנה וכל המרכיבים הנדרשים, כפי שמתוארים במסמכי מכרז זה
כרטיס משולב	כרטיס למרכז המבקרים עימו ניתן לבקר באתרים הנוספים: המנהרה, מוזיאון בית הבד ומוזיאון "מר".
אמצעי מכירה	קופות מאוישות, אתר אינטרנט, עמדות מכירה (קיוסקים), טלפון נייד וכד'

## 2.2 אופי ומצב כללי של היישום (I)

מתחם שרונה הנו אתר חדש, שנבנה בימים אלו ויפתח לקהל הרחב בסביבות יולי 2013, ולכן אין עדיין מערכות כרטוס ובקרת כניסה.

## 2.3 ממשק תפעולי, ממשק משתמש וניווט (M)

על המציע לציין בטבלה המופיעה בנספח 2.3 את אופן הפתרון לדרישה, האם קיים באופן מלא במערכת המוצעת, האם המציע מתכוון לפתח או להתאים את המערכת לפונקצינאליות הנדרשת. במידה ויישום הפתרון עשוי לגרום לחריגה בלוחות הזמנים הנדרשים (בפרק 4 – המימוש, להלן), או במידה והמציע לא מתכוון לספק את הפתרון לסעיף מסוים, עליו לציין זאת.

- המערכת תהיה מערכת Web-ית.
- הממשק התפעולי יהיה בשפה העברית.
- ממשק המשתמש יהיה אחיד עבור כל מרכיבי המערכת במסכים השונים ואינטואיטיבי.
- המערכת תציג מקסימום נתונים במינימום מסכים ומאידך בהצגה יעילה וקלה לאיתור הנתון הדרוש ללא גלילה לרוחב.

- מסכי המערכת יעוצבו ע"פ סטנדרט בעיצוב המסכים (מיקום פקדים באותו סדר בכל מסך ומסך, סוגי שדות, וכו').
- המערכת תאפשר במקומות שונים תצוגה גרפית של נתונים, דגשים ויזואליים כגון צבע או הבלטה או הבהוב וכד' (למשל שינוי באירוע או בפרטי סיור השינויים יודגשו בצבע) – יסוכם סופית בשלב ההתאמות ובדיקות הקבלה.
- המערכת תתמוך בשימוש בכלים חלונאיים: הגדלה והקטנה של חלקי מסך, drill down, Hyperlink וכו'.
- המערכת תתמוך בעבודה במקביל על מספר מסכי מערכת כגון אפשרות לפתוח מספר קבוצות (או ישות אחרת) במקביל ולדפדף ביניהם, כאשר כל מסך יזוהה באופן ברור ע"י שם או אמצעי אחר למניעת טעויות.
- המערכת תתמוך בדפדוף בין מספר מסכים שונים במערכת תוך אפשרות לחזור אחורנית.
- במערכת ייבנה עץ תפריטים נח, תפריטים גמישים, תפריטים למשתמש ומותאמים להרשאות המשתמש.
- המערכת תתמוך במעבר ישיר בין מסכים על פי קשרים לוגיים שלא דרך מסכי התפריט, דוגמאות: עדכון פרטי לקוח מתוך מסך מכירת כרטיסים, מעבר לעדכון מחירים מתוך מסך עדכון אירוע וכד'.
- המערכת תאפשר התבססות על מקשים פונקציונאליים אחידים בכל המערכת.
- המערכת תתמוך בביצוע רענון מסך ידני ואוטומטי לאחר עדכון נתונים.
- בכל המסכים יהיו ברירות מחדל הגיוניות. לדוגמא: תאריכים.
- בכל המסכים auto complete (השלמת נתון שמופיע בזכרון).
- כל הרשימות הן בתצוגה בגריד והן בחלונות נפתחים יהיו תמיד ממויינים.
- בתצוגות בגריד נתן יהיה למיין לפי כל עמודה ע"י הקלקה עליה וכן לשנות סדר עמודות לתצוגה בגריד.
- אפשרות חזרה למסך קודם בכל מקום במערכת.

## 2.4 ישויות עיקריות במערכת (M)

להלן רשימת היישויות העיקריות במערכת, הספק יציין אלו מהיישויות קיימות בפתרון המוצע כיישות עצמאית ויציין איך הוא מתכוון לתת מענה ליישויות שלא קיימות אצלו במערכת ויפרט יישויות משמעותיות קיימות נוספות שלא צוינו להלן:

- אתרים
- אירועים
- מועדי ביקור לאתר/אירוע
- מחירון
- הנחות
- מבצעים
- גורמים שותפים למבצעים
- לקוחות
- ארגונים וועדים
- סוכנים
- פניות לקוח
- רשימות המתנה
- כרטיסים לאתר למועד מסוים
- רכישת כרטיסים
- מספר מבקרים באתר במועד מסוים

## 2.5 תהליכים ופונקציות ראשיות (M)

המערכת נועדה לתמוך בכל תהליכי מכירת הכרטיסים ותזמוני ביקור במרכז המבקרים שרונה.

על המציע לציין בטבלה המופיעה בנספח 2.5 את אופן הפתרון לדרישה, האם קיים באופן מלא במערכת המוצעת ומופעל אצל לקוחות אחרים, האם קיים אך לא הופעל עדיין או האם המציע מתכוון לפתח או להתאים את המערכת לפונקצינאליות הנדרשת. במידה ויישום הפתרון עשוי לגרום לחריגה בלוחות הזמנים הנדרשים (בפרק 4 – המימוש, להלן), או המציע לא מתכוון לספק את הפתרון עליו לציין זאת.

בנוסף המציע מוזמן להרחיב על אופן יישום הפתרון לכל אחת מהפונקציות או תהליכים המתוארים להלן.

להלן פירוט התהליכים השונים והדרישות מהמערכת לגבי כל תהליך:

## 2.5.1 ניהול בסיס מידע לכל אתר או פעילות בשרונה

### 2.5.1.1 כללי

ניהול המידע לכל אתר: פרטים כלליים כגון: מלל כללי על האתר, כתובת האתר, טלפון וכד'.

זהו מידע תשתיתי. אשר בד"כ מעודכן עם הקמת המערכת וכמות השינויים בו היא מעטה יחסית ולא לעיתים קרובות.

הערה: ממשק המשתמש לעדכון המידע התשתיתי יהיה נוח וידידותי, עם ממשק זהה לממשק המשתמש של המערכת כולה.

### 2.5.1.2 פירוט

- הקמת האתר/הפעילות על כל פרטיו במערכת המידע ע"י משתמש מורשה, יוקמו לפחות השדות הבאים:

שדה	הערות
שם האתר	חובה
תיאור מקוצר	חובה
תיאור מפורט	מתאים גם לאינטרנט ולעמדות מכירה
כתובת האתר	חובה
טלפון	חובה, אפשרות לקשר יותר מטלפון אחד
פקס	
איש הקשר: שם, תפקיד, טלפון, טלפון נייד, דוא"ל	אפשרות לקשר יותר מאיש קשר אחד
כתובת אתר אינטרנט	
גישה לנכים (כן/לא ואפשרות למלל חופשי)	חובה (כן/לא)
מספר מבקרים ממוצע	חובה
שעות ביקור: ימים ושעות	חובה



שדה	הערות
משך ביקור ממוצע	חובה
יזם/ גוף אחראי על האתר	חובה

- עדכון הפרטים של אתר/פעילות, יתכן ויגרור שליחת הודעה לגורם רלוונטי (על פי פרמטרים בטבלת ניהול הודעות), בכל מקרה עדכון יודגש בצבע או בהבהוב או בדרך אחרת לפרק זמן שיוחלט עליו בשלב ההתאמות ובדיקות הקבלה.
- הגדרת שדות נוספים וכן החלטה סופית מה חובה ומה רשות, יתבצע בשלב ההתאמות ובדיקות הקבלה.
- עם סיום הקמת אתר במערכת, המערכת תמליץ למשתמש לעבור להקמת מחירון לכניסה לאתר, או תעביר אותו אוטומטית להקמת מחירון.

## 2.5.2 אירועים מיוחדים

### 2.5.2.1 כללי

יתכן ומעת לעת יהיו אירועים מיוחדים באתר מסוים או בשטח הפארק, שימכרו אליהם כרטיסים. הכללים לגבי מכירת הכרטיסים יהיו זהים למכירת כרטיסים לאתרים או לפעילויות האחרות. הכרטיסים ימכרו רק לאירוע ו/או במשולב עם אתרים או אירועים אחרים.

האירוע ישויך לאתר מסוים/ יזם מסוים. במערכת ינוהלו כל הפרטים על האירוע, מועד (תאריך ושעה, יכול להיות רב מופעי), משך, איש קשר, טלפון, מספר משתתפים, מי קהל היעד, תאריך התחלת מכירת כרטיסים וכד'.

### 2.5.2.2 פירוט התהליך

- קבלת מידע על האירוע והקמת האירוע במערכת הממוחשבת, שיוך אירוע לאתר במועד ושעה מסוימים (יכול להיות יותר ממועד אחד, מספר פעמים ביום או ימים שונים או שילוב).
- הקמת האירוע על כל פרטיו במערכת המידע ע"י משתמש מורשה, יוקמו לפחות השדות הבאים:

שדה	הערות
שם האירוע	חובה
תיאור מקוצר	חובה
תיאור מפורט	מתאים גם לאינטרנט ולעמדות מכירה
הגוף האחראי (יזם האירוע)	חובה
מקום האירוע	חובה
מועד האירוע (תאריך ושעה, יכול להיות רב מופעי)	חובה
משך האירוע	חובה
איש קשר: שם, טלפונים, תפקיד	
מספר משתתפים/מבקרים מכסימאלי	חובה
קהל היעד	
תאריך התחלת מכירת כרטיסים	
גישה לנכים (כן/לא ואפשרות למלל חופשי)	חובה (כן/לא)
נותן חסות לאירוע (יכול להיות יותר מאחד)	

- הגדרת שדות נוספים וכן החלטה סופית מה חובה ומה רשות, יתבצע בשלב ההתאמות ובדיקות הקבלה.
- עם סיום הגדרת אירוע, המערכת תפנה את המשתמש להגדרת מחירון והנחות לאירוע.
- האירוע יוצג מיידית (אחרי אישור), בכל אמצעי מכירת הכרטיסים באמצעות ממשק: אתרים רלוונטיים, קיוסקי מכירה וכד'. יצוין מועד תחילת מכירת הכרטיסים. ברגע שיגיע מועד המכירה ההודעה תשתנה בהתאם.
- עדכון אירוע יתכן ויגרור שליחת הודעה לגורם רלוונטי על פי פרמטרים בטבלת ניהול הודעות), בכל מקרה עדכון יודגש בצבע או בהבהוב או בדרך אחרת לפרק זמן שיוחלט עליו בשלב ההתאמות ובדיקות הקבלה.
- ניתן לשייך חסות או חסויות לאירוע, המערכת תשמור את כל פרטי נותן החסות לארוע.
- המערכת תנחה את המשתמש לעבור ממסך למסך לעדכון כל הנתונים הנדרשים על מנת להפוך את האירוע לפעיל, כלומר אפשר למכור כרטיסים לאירוע.

## 2.5.3 ניהול מוסדות, ארגונים וסוכנים

### 2.5.3.1 כללי

ניהול פרטי מוסד / ארגון, אנשי קשר, ניהול ההסכמים מול המוסד – מבצעים והנחות, ניהול התחשבות מול מוסד.

### 2.5.3.2 פירוט

- הקמת מוסד/ארגון על כל פרטיו במערכת המידע ע"י משתמש מורשה, יוקמו לפחות השדות הבאים:

שדה	הערות
שם המוסד/ ארגון/ סוכן	חובה
תיאור מקוצר	חובה
כתובת מלאה	חובה
כתובת לדיוור (אם שונה מהנ"ל, אחרת יועתק אוטמטית)	
טלפונים	חובה
פקס	
כתובת אתר אינטרנט	
איש קשר: שם, טלפונים, תפקיד, דוא"ל	
סוג ארגון	חובה
תאריך הקמה (ברירת מחדל תאריך ההקמה)	חובה
קישור להסכם	

- הגדרת שדות נוספים וכן החלטה סופית מה חובה ומה רשות, תבצע בשלב ההתאמות ובדיקות הקבלה.
- ניהול הסכמים מול ארגון, כולל אפשרות לצרף הסכם חתום או כל מסמך רלוונטי אחר ל"תיק הארגון" במערכת.
- עם סיום הקמת הארגון המערכת תעביר את המשתמש באופן אוטומטי לעדכון המחירים/ הנחות/ מבצעים שהוסכמו עם הארגון/סוכן (ראה להלן ניהול מחירוים/הנחות/מבצעים).
- המערכת תנהל מחירון לארגון/סוכן על פי התנאים שסוכמו עימו (יכול להיות באמצעות מחירון לארגון או הנחה לארגון).

- בעת ביצוע מכירה למוסד או ללקוח שהגיע מטעם המוסד, יוצגו באופן אוטומטי כל ההנחות והמבצעים הרלוונטיים.

## 2.5.4 ניהול מחירוים

### 2.5.4.1 כללי

ניהול סוגי מחירוים ותוקף, מחירון פר אתר או פעילות.

### 2.5.4.2 פירוט

- קיימים מספר סוגי מחירוים: מחירוים לקהל הרחב לפי אתרים אירועים. יכול להיות מחירון שונה לאמצע השבוע או סו"ש, חגים וכד'.
- מחיר יכול להיות גם אפס (כיון שנדרש להרשם לכלל האתרים מראש בגלל הגבלה במספר המבקרים, גם מחיר אפס יצריך כרטיס).
- המערכת לא תגביל במספר המחירוים שנתן לפתוח.
- המחירים במחירוים אלה הם מחירי המכסימום.
- כל המחירוים ינוהלו במערכת למחירים יש תוקף מתאריך מסוים, כאשר נפתח מחירון חדש מאותו סוג החל מתאריך מסוים, המחירון הקודם הופך להיות לא תקף באותו תאריך.
- עדכון המחירים מתבצע ע"י משתמש מורשה בלבד. נדרשת גמישות מירבית בעדכון מחירוים, עדכון מחירים יכול להיות גורף או פרטני (נדרשת אופציית עדכון מחירון שלם, או מועד מסוים, אמצע שבוע וסוף שבוע וכד').

## 2.5.5 ניהול הנחות

### 2.5.5.1 כללי

ניהול הנחות הן בהיבט של הנחות על מחיר והן בהיבט של הנחות לסוג אוכלוסיה. ההנחות ינוהלו על פי תאריכי תוקף.

### 2.5.5.2 פירוט

- על המחירים יתכן ויהיו הנחות, קיימות מספר סוגי הנחות, למשל:
  - הנחות על מחיר לכל סוגי האוכלוסייה.
  - הנחות על מחיר לסוג אוכלוסיה מסוים (חיילים, ילדים, סטודנטים, גמלאים וכד').
  - הנחות ניתנות לאירוע מסוים ו/או למועדים מסוימים.
  - הנחות לקבוצות

- ההנחה יכולה להינתן באחוז או בסכום.
- עדכון ההנחות מתבצע ע"י משתמש מורשה בלבד. נדרשת גמישות מירבית בעדכון הנחות, עדכון הנחות יכול להיות גורף או פרטני (נדרשת אופציית עדכון כל ההנחות, הנחות לתאריך מסוים, אמצע שבוע וסוף שבוע, אוכלוסיה מסוימת וכד').
- כל היסטורית ההנחות נשמרת במערכת לצורך הפקת דוחות ושאליות לניתוח נתונים, למעקב ולבקרה.

## 2.5.6 ניהול מבצעים

### 2.5.6.1 כללי

מבצעים של אתר מסוים או כללי לפארק, לאוכלוסיה מסוימת או לכלל המבקרים. מבצעים עם גורם נוסף (חניה, חנויות, בתי קפה, חברת אשראי, מוסד גדול כגון חבר וכד').

### 2.5.6.2 פירוט

- קיימים סוגים שונים של מבצעים לאתר או פעילות מסוימת, לאירוע מסוים, לאוכלוסיה מסוימת וכד'.
- נתן להוסיף מבצע בכל רגע נתון (ולא רק בעת קביעת מחירים לאתר/אירוע), יתכן גם שהמערכת תציע לעשות מבצע בעקבות מכירות נמוכות (הודעה על שולחן העבודה של מנהל על פי פרמטרים – X לפני מועד מסוים ונמכרו רק Y אחוזים של כרטיסים).
- קיימים מבצעים שהם של אתר מסוים בלבד, למשל: קנה כניסה למרכז המבקרים, קבל כרטיס חינם לאתר אחר.
- ישנם מבצעים בשיתוף עם גורם חיצוני שהוא נותן ההנחה למשל: הנחה לחניה, הנחה בחנויות ספרים, ארוחה מתנה וכד'.
- קיימים מבצעים עם חברות האשראי של תשלומים בנקודות/כוכבים לכרטיס מלא או חלק ממחיר הכרטיס.
- לכל מבצע תוגדר תקופת תוקף, לא נתן יהיה להשתמש במבצע מחוץ למועדי התוקף.
- המבצעים ינוהלו במערכת, לכל מבצע ישמרו לפחות הנתונים הבאים:
  - תאריך תחילת מבצע
  - תאריך סיום מבצע

- תיאור מילולי של המבצע
  - גורם נותן הנחה – גורמים נותני הנחה יהיו ישויות במערכת (ישמרו בטבלה בבסיס הנתונים עם כל הפרטים הרלוונטיים)
  - מי זכאי למבצע: סוג אוכלוסיה, לאיזה אתר/אירוע, לאיזה מועדים
  - הפצת המבצעים לגופים הרלוונטיים, מיד עם פרסומם, לרבות עדכון אתר האינטרנט, קיוסקים וכד' וכן לכל הגורמים המוכרים כרטיסים לאתרי הפארק (מוסדות, סוכנים).
  - המבצעים זמינים בעת מכירה רלוונטית בכל מוקדי המכירה.
  - יתבצע מעקב אחרי מימוש המבצעים:
    - כמה לקוחות קנו כרטיסים וקבלו זכאות למבצע
    - כמה לקוחות השתמשו במבצע בפועל
    - השוואה למכירה בתקופה קודמת ללא המבצע
  - אפשרות הפקת דוחות ושאלתות של תכנון מול בצוע, בחתכים שונים
  - קופון על זכאות למתנה כחלק ממבצע, יודפס עם הדפסת הכרטיסים וירשמו עליו כל הפרטים הרלוונטיים.
  - נדרשת גמישות מירבית בעדכון מבצעים.
  - כל היסטורית המבצעים נשמרים במערכת להפקת דוחות ושאלתות.
- הערה:
- בכל מכירה/רכישה כל המחירים, ההנחות והמבצעים לאתר/פעילות מסוימת, זמינים למבצע הפעולה בצורה ידידותית וברורה.

## 2.5.7 מכירות לקהל הרחב

### 2.5.7.1 כללי

מכירת כרטיסים בכל האמצעים ללקוחות, למרכז המבקרים או כרטיס משולב למספר אתרים או פעילויות, לפי הנחות ומבצעים קיימים ומתאימים לאתר ולמועד הביקור או להשתייכות לאוכלוסיה מסוימת (חיילים, גמלאים וכד'). מכירת הכרטיסים תלווה במידע ברור ומקיף אודות שעות הביקור, משך ביקור צפוי המלצות על אתרים נוספים וכד'. הערה: גם אם הכניסה לאתר מסוים תהיה ללא עלות, המבקר יצטרך "לרכוש" כרטיס, בגלל הגבלת כמות המבקרים בכל אחד מהאתרים, על מנת לאפשר למערכת לתזמן את הביקורים.

ברכישת כרטיס משולב הלקוח ימסור את מועד הביקור וטווח שעות. המערכת תציע אוטומטית מספר מסלולי ביקור על פי נתוני הלקוח תוך התחשבות בזמן הביקור הצפוי וזמן המעבר מאזור למישנהו.

עבור מבקרים הקונים כרטיס משולב, ישוריינו זמני ביקור באתרים השונים. פירוט ראה

להלן בסעיף 2.5.8.

מקום רכישה	לאן ולמה נתן לרכוש כרטיסים	אופן תשלום
אתר אינטרנט שרונה	למרכז המבקרים, כרטיס משולב לכל האתרים או לחלקם על פי בחירת המבקר, כרטיס לסיור מודרך בקבוצה בפארק שרונה, כרטיס לאירועים מיוחדים של מרכז המבקרים או של יזם אחר בפארק.	כרטיס אשראי, לרבות הנחות ומבצעים, מבצעי כוכבים, קופונים של חברות האשראי וכד'
דלפק במבנה המודיעין והקופות של מרכז המבקרים	למרכז המבקרים, כרטיס משולב לכל האתרים או לחלקם על פי בחירת המבקר, לסיור באתר שרונה, לאירועים מיוחדים בכל האתרים	התשלום לא יבוצע במערכת, המערכת תנפיק כרטיס, התשלום יבוצע בקופה שאינה קשורה למערכת (שתשמש לתשלום עבור מוצרים שונים שימכרו במקום לרבות כרטיסי כניסה)
עמדות (קיוסקי) מכירה	למרכז המבקרים, כרטיס משולב לכל האתרים או לחלקם על פי בחירת המבקר, לסיור באתר שרונה, לאירועים מיוחדים	כרטיס אשראי, מזומן
מכירה אוטומטית בטלפון (רגיל או נייד)	למרכז המבקרים, כרטיס משולב לכל האתרים או לחלקם על פי בחירת המבקר, כרטיס לסיור מודרך בקבוצה בפארק שרונה, כרטיס לאירועים מיוחדים של מרכז המבקרים	כרטיס אשראי, לרבות הנחות ומבצעים, מבצעי כוכבים, קופונים של חברות האשראי וכד'

## 2.5.7.2 פירוט

- המכירה יכולה להתבצע בכל מוקדי ואמצעי המכירה (טלפון, קופה, קיוסק או עמדת מכירה, אינטרנט וכד'), כל המידע על מועדי פתיחה של אתרים וזמינות ביקור, יהיה זמין ללקוח ו/או למבצע המכירה.
- במידה והלקוח משתייך לסוג אוכלוסיה מסוים (חיילים, סטודנטים, בעלי כרטיס מפעל הפיס, גמלאים וכד'), יוצגו לו ההנחות והמבצעים הרלוונטיים לסוג האוכלוסייה.
- במידה ויש הנחות במועדים מסוימים – יוצג ללקוח. כל ההנחות יוצגו בצורה ברורה על גבי המסך.
- אפשרות להזין קוד מבצע או קופון שרכש מזמין הכרטיסים על מנת לקבל הנחה.
- אם כרטיסים למועד ואתר מסוים אזלו, הלקוח יוכל לבקש להיות ברשימת המתנה, במידה ויהיו ביטולים של כרטיסים, תהיה פניה יזומה אל הלקוח להציע לו כרטיס באמצעות הודעה במייל ו/או טלפון ו/או מסרון וכד'.
- אמצעי התשלום מתאים למקום בו התבצעה המכירה, למשל בקופה: כל אמצעי הרכישה (מזומן, צ'ק, אשראי), בעמדת מכירה אשראי ומזומן, באתר האינטרנט, טלפון נייד וכד' נתן לשלם באמצעות כרטיס אשראי בלבד.
- נתן לשלם ברכישה אחת ביותר מאמצעי תשלום אחד ונתן לפצל תשלום ליותר מכרטיס אשראי אחד.
- המערכת תאפשר תמיכה מלאה במבצעי כוכבים השונים
- אפשרות הגדרת כרטיס אשראי/לקוח כ"בעייתי" במערכת וחסימתו לביצוע עסקאות.
- הלקוח יוכל להדפיס כרטיס דרך האתר בבית או במשרד, בעמדות מכירה (קיוסקים) או לקבל כרטיס מודפס בקופה, או לקבל כרטיס למכשיר הטלפון הנייד. במידה ויש הטבות שמגיעות ללקוח השוברים יודפסו יחד עם הכרטיסים כולל מידע ברור איפה נתן לקבל את ההטבה.
- אישור כניסה לאתר יוכל להיות הכרטיס, טלפון נייד או אמצעי טכנולוגי אחרי שיוחלט עליו בעתיד והמערכת תתמוך בו.

## 2.5.8 שריון זמני ביקור למבקרים עם רכישת כרטיסים

בעת רכישת כרטיסים וקביעת מועד הביקור, המערכת תשריין את זמן הביקור הצפוי



במרכז המבקרים, על מנת שהמערכת תוכל להציע שעות ביקור נוחות לרוכשי הכרטיסים, על פי העומס הצפוי.

## 2.5.9 מכירות למוסדות, ארגונים

### 2.5.9.1 כללי

הפצת מידע, מבצעים והנחות למוסד, שריון מקומות למועד מסוים, התחשבנות עם המוסד וכד'.

### 2.5.9.2 פירוט

- מכירה למוסדות/ארגונים מתבצעת אחרי שסוכם מחירון והנחות למוסד ועודכן במערכת.
- הזמנת כרטיסים ע"י המוסד, למועד מסוים (תאריך ושעה).
- שריון מקומות: מועד, כמות.
- ניהול שוברים (שובר הינו- כרטיס פתוח, לא למועד מסוים, במחיר מסוים, למשל: חברות רוכשות שוברים עבור עובדים, שובר משולם ע"י חברה או סוכן. לקוח שרוכש שובר לא משלם, אלא רק משריין תאריך ושעה, השובר שולם מראש ע"י הגורם שרכש את השוברים).
- הזמנת שוברים- ניהול כמה הזמנו, ע"י מי, לאיזה מטרה, מחיר השובר וכד'
- ביטול שוברים
- החזרת שוברים
- החזרת כרטיסים ע"י המוסד וטיפול במקומות שהתפנו: ביטול מקומות משוריינים אם היו, הצעת המועדים שהתפנו ללקוחות ברשימות המתנה.
- התחשבנות עם המוסד (הפקת חשבונית, מעקב תשלום).

## 2.5.10 מכירות באמצעות סוכנים

### 2.5.10.1 כללי

סוכנים בד"כ מזמינים כמות גדולה של כרטיסים ומוכרים אותם לקהל הרחב, הסוכנים בדרך כלל עובדים על עמלה.

### 2.5.10.2 פירוט

- פרטי הסוכן ישמרו במערכת, לרבות צירוף ההסכם לרשימת הסוכן במערכת ועדכון פרטים מסחריים (ראה לעיל 2.3.3).
- הזמנת כרטיסים – שריון מקומות/מועדים לסוכן

- החזרת כרטיסים עודפים, X ימים לפני מועד הביקור (פרמטר במערכת) וטיפול במקומות שהתפנו (שחרור במערכת, שליחת הודעות לרשימות המתנה וכד').
- עדכון מכירות בפועל של סוכן, לרבות התראות על אי מכירה X זמן לפני מועד הביקור (פרמטר במערכת)
- דרישה לתשלום על פי מכירות בפועל
- התחשבות עם סוכן:
  - חישוב עמלה
  - חישוב תשלום מסוכן
  - קליטת חשבונית מסוכן
  - אישור תשלום
- בקרה אחר פעילות הסוכן:
  - כמות הכרטיסים שהוזמנה וכמות כרטיסים שנמכרה, פירוט הרווח ליזם בגין המכירות של הסוכן
  - מעקב החזרות
  - מעקב אחר תלונות על הסוכן
- ביטול / סיום התקשרות עם הסוכן
- ניהול הערות לסוכן: הערות כלליות, מגבלות ספציפיות לסוכן (למשל: לא מוכר יותר מ - X כרטיסים).

## 2.5.11 הפקת כרטיסים

### 2.5.11.1 כללי

הפקת כרטיסים באמצעים שונים (מודפס בבית, מקיוסק מכירה, בקופת האתר, ברקוד לטלפון נייד וכד') וסוגים שונים של כרטיסים (למרכז המבקרים, לסיור, משולב וכד').

### 2.5.11.2 פירוט

- המערכת תתמוך בהדפסת כרטיסי כניסה. הדפסות מבוצעות בצורה חלקית או מלאה (כרטיסים בודדים – או קבוצה).
- טיפול בהדפסה חוזרת (הכרטיס משמש כקבלה ולכן יש לעקוב אחר מספר הפעמים בהם הודפס כרטיס למועד ואתר מסוים). ביטול כרטיס והדפסה מחדש לאותו לקוח או ללקוח אחר וכד'.

- המערכת תאפשר עריכת הטקסט המופיע על גבי הכרטיס, וקביעת השדות המיועדים להדפסה (למשל הדפסת שם האתר, תאריך, שעה, הימנעות מהדפסת מחיר על שובר מתנה או הדפסת הערות חופשיות באורך מסוים: חג שמח, שנה טובה, נא לדייק וכד').
- אפשרויות שונות לפרטים על הכרטיס, עם או בלי ציון מחיר, עם או בלי לוגו, עם או בלי ציון הנחה ו/או מבצע, עם או בלי פרסומת וכד'.
- נתן לשלוח כרטיס גם לאמצעי נייד (טלפון, טאבלט, אייפד)

## 2.5.12 בקרת כניסה

### 2.5.12.1 כללי

קישור המערכת לקוראי ברקוד בכניסה למרכז המבקרים לבדוק התאמת הכרטיס למקום/אירוע ולמועד, ספירת מספר האנשים באתר והודעה מתאימה למבקר האם יכול להכנס לאתר או אם האתר מלא ומהי הערכת הזמן עד שיוכל לבקר באתר, הצגה ברורה ומודגשת של מספר המקומות הפנויים בכל רגע נתון, ממשק למנגנון הפתיחה של האתר (סבסבת/דלת). במידה ולא נתן להכנס לאתר מנגנון הפתיחה ישאר סגור ולא יאפשר כניסה.

### 2.5.12.2 פירוט

- העברת אמצעי הכניסה בקורא הבר-קוד תגרום לביצוע מספר פעולות:
  - בדיקת הכרטיס (כרטיס תקין, מתאים לאתר, מועד הביקור מתאים וכד').
  - בדיקה אם האתר פנוי ונתן להכנס, הצגת הודעה מתאימה על הצג של הקורא או הסבסבת או כל צג אחר שיותקן ליד הכניסה.
  - במקומות בהם יש זרוע/סבסבת או דלת, ממשק למערכת שתגרום ל"מחסום הכניסה" להיפתח.
  - אם האתר לא פנוי, הודעה מתאימה על הצג, כולל הודעה כמה זמן צריך לחכות ו/או המלצה על ביקור במקום אחר בינתיים במקרה של כרטיס משולב.
- תאפשר שיחה עם נציג ממרכז המבקרים, באמצעות מערכת אינטרקום שתותקן בכניסה לאתר.
- במידה והמבקר נכנס לאתר יצוין במערכת שהכרטיס נוצל ויעודכן מספר המבקרים הנמצאים בתוך האתר.

## 2.5.13 מניה של מבקרים ותזמון שעות ביקור

### 2.5.13.1 כללי

2.5.13.2 המערכת תתאפשר מכירת כרטיסים לאתר למועד מסוים (תאריך ושעה) על פי מספר המבקרים המכסימאלי האפשרי באתר ועל פי חישוב של משך הביקור הממוצע באתר.

#### פירוט

- כל מכירה של כרטיס לאתר מסוים תספר.
- על פי חישוב של משך ביקור ממוצע + אחוז סטיה מסוים שיהיה פרמטריאלי, המערכת תודיע על מועד הביקור המומלץ.
- בעת הביקור המערכת תמנה את מספר המבקרים בפועל באתר ותאפשר כניסה לאתר רק אם כמות המבקרים לא עברה את הכמות המותרת. במידה ויהיה קורא בר קוד ביציאה, המערכת תמנה את כמות הנכנסים והיוצאים, אחרת, המערכת תמנה את כמות הנכנסים ולפי משך ביקור ממוצע תעריך את כמות השוהים באתר.
- הערה: אפשרות להכנסת אנשים בצורה ידנית על ידי פתיחת הסבסבת מתוך מבנה המודיעין והקופות של מרכז המבקרים, אם נוכחנו שאי הפתיחה תגרום לפיצול משפחה או קבוצה שחייבת להיכנס ביחד או כל סיבה אחרת על פי החלטת המנהל במבנה המודיעין והקופות, גם במקרה זה יש לעדכן את מספר הנכנסים לאתר. משך ביקור משוער במרכז המבקרים : 30 דקות

## 2.5.14 טיפול בביטולים

### 2.5.14.1 כללי

המערכת תאפשר לבטל הזמנת כרטיס ולקבל החזר כספי, בתנאי שהביטול התבצע עד  $x$  שעות לפני מועד הביקור המתוכנן (ה-  $x$  פרמטר במערכת).  
כמו כן נתן לשנות את מועד הביקור.

### 2.5.14.2 פירוט

- ביטול כרטיס או שינוי מועד ביקור יכול להתבצע בכל אותם אמצעים שנתן לרכוש כרטיסים.
- במקרה והביטול מתבצע באמצעות אתר האינטרנט ו/או עמדת מכירה ממוחשבת (קיוסק) והרכישה התבצעה בכרטיס אשראי, המערכת תבטל את הכרטיס (תעדכן את מספר המבקרים המתוכנן) ותזכה את כרטיס האשראי בסכום הרכישה.
- במקרה והביטול מתבצע באמצעות עמדת מכירה ממוחשבת (קיוסק) והרכישה

התבצעה במזומן, המערכת תבטל את הכרטיס (תעדכן את מספר המבקרים המתוכנן) ותחזיר לרוכש את הסכום ששולם במזומן.

- במקרה והביטול מתבצע בעמדה מאוישת, והרכישה בוצעה בעמדה מאוישת, הכרטיס יוחזר המערכת תעודכן בביטול ללא החזר כספי מהמערכת (הכסף יוחזר למבקר באמצעות הקופה ללא קשר למערכת).
- במקרה והביטול מתבצע בעמדה מאוישת והרכישה בוצעה באינטרנט או בקיוסק, באמצעות כרטיס אשראי, העובד בעמדה יעדכן את המערכת המערכת תבטל את הכרטיס (תעדכן את מספר המבקרים המתוכנן) ותזכה את כרטיס האשראי בסכום הרכישה.
- במקרה והמבקר רוצה לשנות מועד, המערכת תשחרר את המועד המוזמן, תבטל את הכרטיס, תציע למבקר מועד חדש ו/או תאפשר לו לבחור מועד חדש תבדוק אם פנוי ואם כן תפיק כרטיס חדש למועד החדש. אין החזרים או זיכויים כספיים (גם אם השתנו מבצעים או הנחות).
- במקרה שמבקר רוצה לבטל כרטיס בגלל הנחה שלא נתנה לו או כל סיבה כספית אחרת, יתבצע תהליך של ביטול העסקה ורכישה מחדש כמתואר לעיל.

## 2.5.15 מעקב ובקרה אחרי פעילות על פי הרשאות

### 2.5.15.1 כללי

מעקב אחרי כמות ביקורים באתר, משך ביקור, המתנות, ביקורים משולבים, מקור קנית הכרטיסים, כמות הביטולים, כמות ביקורים בעת הנחה או מבצע, השוואות תקופתיות וכד'.

### 2.5.15.2 פירוט

משתמשים שונים, על פי הרשאות, יוכלו לקבל דוחות או שאילתות בחתכים שונים. פירוט נוסף ראה להלן בפרק 2.7 – דוחות ושאילתות.

## 2.5.16 ניהול רשימות המתנה

### 2.5.16.1 כללי

ניהול רשימות המתנה של לקוחות לאתר מסוים ו/או אירוע מסוים. התראה על התאמה בין מקום שהתפנה לדרישת לקוח ברשימת המתנה.

### 2.5.16.2 פירוט

- המערכת תאפשר ניהול רשימות המתנה של לקוחות לרבות מוסדות, וועדים

וסוכנים.

- המערכת תאפשר רשימת לקוחות בהמתנה לאתר או אירוע או פעילות מסוימת למועד מסוים או ללא מועד ותתריע על התאמה בין מקום פנוי לדרישת לקוח ברשימת ההמתנה.
- כאשר לקוח מעוניין בכרטיסים לביקור או פעילות או אירוע מסוים ואין מקומות פנויים, פרטי הלקוח והביקור המבוקש ישמרו ברשימת המתנה, כולל מספר מבקרים, מועדים מועדפים וכד'.
- במקרה של ביטול כרטיס ע"י מבקר כלשהו, תבוצע בדיקה אם יש דרישות של לקוחות ברשימת ההמתנה למקום שהתפנה (התאמה).
- פניה יזומה ללקוחות לפי סדר מרשימת ההמתנה להציע את המקום שהתפנה. הפניי תעשה באמצעות טלפון ו/או מייל ו/או מסרון וכד'.
- הפניה ותוצאת הפניה תתועד במערכת.
- לקוח ברשימת המתנה שרכש כרטיסים, יבוטל מרשימת ההמתנה, אם מספר הכרטיסים שרכש גדול או שווה למספר הכרטיסים המבוקש, אחרת רשומת ההמתנה תעודכן ביתרה המבוקשת או אם הלקוח אינו מעוניין להיות ברשימת המתנה או אם תאריך הביקור המבוקש עבר.

## 2.5.17 התחשבות עם גורמים שותפים במבצעים

### 2.5.17.1 כללי

המערכת תאפשר התחשבות עם שותפים למבצעים על פי ניצול בפועל. ההתחשבות תבצע בהנ"ח ללא קשר למערכת, המערכת תשמור את פרטי המבצע ותוכל לדווח לגורמים הרלוונטיים את כמות הכרטיסים שנמכרו במסגרת המבצע.  
למשל:

- על כל רכישה של כרטיס משולב במרכז המבקרים מקבלים קופון לקפה.
  - אחוזות החוף משלמות לבית הקפה 1 ש"ח על כל קופון שנוצל.
- המערכת תוכל לדווח את כמות הכרטיסים שנמכרו במסגרת המבצע וכמות הקופונים שהופקו, אולם לא תוכל לדווח על ניצול בפועל.

## 2.5.18 הפצת מדע

### 2.5.18.1 כללי

הפצה על שעות ביקור, אירועים מיוחדים, הנחות ומבצעים, על פי רשימות דיוור

(לארגונים, ללקוחות רשומים באתרי האינטרנט, לגורמי פירסום).

## 2.5.18.2 פירוט

- הפצת מידע על מועדי ביקור, תכנים, אירועים מיוחדים, הנחות ומבצעים וכד'.
- המידע שיופץ יכיל לפחות את הנושאים הבאים:
  - תיאור כללי של האתר/האירוע
  - שעות פתיחה (על פי ימים ושעות, ימי חול, צסו"ש, חגים וכד')
  - מיקום האתר
  - מחירים, הנחות ומבצעים (בהתאם לגוף אליו מופץ המידע)
  - זמינות (מקומות פנויים) לאתר מסוים ולמועדים מסויימים
- המשתמש יוכל לבחור איזה תכנים להפיץ באמצעות מסך מנחה.
- המערכת תנהל רשימות להפצת מידע, המערכת תאפשר לשלוח מידע באמצעות דוא"ל, מסרונים טלפונים ניידים הודעה ל – facebook וכד'.
- המערכת תאפשר הפצת המידע לאינטרנט ולקיוסקי מידע ומכירה.
- מעקב אחרי שליחת החומרים וניהול התגובות שהתקבלו על החומרים שנשלחו.

## 2.5.19 ניהול בסיס מידע לקוחות

### 2.5.19.1 כללי

ניהול מאגר מידע של לקוחות עם פרטים אישיים, שטחי התעניינות וכד'.

לצורך שיווק ופרסום.

### 2.5.19.2 פירוט

- ניהול מאגר לקוחות, לכל לקוח ישמרו מכסימום פרטים אפשריים למטרות שיווקיות (שם, כתובת, פרטי התקשרות: טלפונים, פקס, דוא"ל, מקצוע, מקום עבודה, השתייכות ארגונית למוסד מוכר במערכת, השכלה וכד')
- הפרטים יגיעו למערכת באמצעות ממשק לאתר אינטרנט (בעת מכירה או התעניינות של לקוח או לקוח פוטנציאלי), איסוף פרטים (במידת האפשר), בעת מכירה בטלפון או בקופה וכד'.
- הלקוח יתבקש לציין האם הוא מוכן לקבל דיוור שוטף.
- קישור לפניות לקוח והטיפול בפניות.
- מעקב אחרי דיוור (יזום ועל פי בקשת הלקוח)
- ניהול הערות ללקוח לגבי העדפות או מגבלות, אשר יהיו תומכות בכל פעילות

שיווק או מכירה מול הלקוח.

- פרטי הלקוח שישמרו במערכת יאפשרו איתור לקוח: הלקוח מזוהה לפי ת.ז.. אולם המערכת תאפשר אישור לקוח לפי מכסימום שדות זיהוי: שם, טלפונים, כתובת וכד'. המערכת תשתמש בפונקציה של auto complete.

## 2.5.20 ניהול קבוצות סיור

### 2.5.20.1 כללי

הסיורים יאורגנו ע"י אחוזות החוף. יש לרכוש כרטיסים לסיורים מראש.

### 2.5.20.2 פירוט

- הסיורים יגדרו במערכת באופן דומה להגדרת אירועים. יקושר למרכז הבמבקרים. לכל סיור יוגדרו פרמטרים כלליים ורשומות בנים של מועדי סיור עם פרטים ספציפיים למועד מסוים אם יש.
- לכל סיור יקבעו מועדים ושעות, מי המדריך, איפה נפגשים, מספר מכסימאלי ומינימאלי של משתתפים בסיור (יוחלט על ברירות מחדל בשלב ההתאמות, נתן יהיה לעדכן את ברירות המחדל מעת לעת – פרמטר במערכת).
- מכירת כרטיסים לסיורים תבצע באופן דומה למכירה לאתרי ביקור או אירועים.

## 2.5.21 מכירה באמצעות עמדות מכירה (קיוסקים)

עמדות מכירה ומידע – קיוסקים, יעמדו בשלב ראשון במבנה המודיעין והקופות של מרכז המבקרים (2 עמדות), בעתיד יתכן ותהיינה עמדות נוספות. מערכת הכרטוס תופעל בקיוסקים בנושאים הבאים:

- הפצת כל המידע הרלוונטי לביקור באתר ורכישת כרטיסים (מידע על האתרים, מועדי ביקור, הנחות ומבצעים, כמות מקומות פנויים בכל מועד, תכנון מסלול ביקור וכד').
- אפשרות רכישת כרטיסים ותשלום באמצעות כרטיסי אשראי ו/או מזומן (תמיכה בכל המבצעים וההנחות).
- ביטול או שינוי מועד ביקור.

## 2.5.22 ממשק למערכת טלפוניה-אופציונאלי

- הספק יציע פתרון לממשק עם מערכת הטלפונים.
- כאשר לקוח מתקשר לאחד האתרים המאוישים, מערכת הטלפוניה תנסה לזהותו במערכת על פי המספר (שיחה מזוהה), במידה והלקוח יזוהה, פרטי הלקוח יעלו



והמשתמש ימשיך לעבוד על המערכת.

- במידה ונתן יהיה לבקש זאת ממערכת הטלפוניה, הלקוח המתקשר יקיש את תעודת הזהות שלו וזאת תועבר בממשק למערכת לצורך זיהוי.
- במידה והלקוח אינו מזוהה מיידית המשתמש יבקש פרטים נוספים כגון תעודת זהות, שם, כתובת והאיתור יתבצע על פי הנתונים שיוקשו.
- המשך העבודה יתבצע במערכת. אם הלקוח לא קיים הוא יוקם במערכת ע"י המשתמש.
- נדרשים דוחות סטטיסטיים, מעקב ובקרה משולבים בין המערכות.

### 2.5.23 מערכת הודעות / התראות

- המערכת תעביר הודעות על פי תזמון מוגדר מראש למשתמש. מנהל המערכת יוכל לקבוע את התזמון, התוכן של ההודעות ואופן הפצתן וזאת ע"י עדכון טבלת פרמטרים שתוגדר (ותעודכן מעת לעת) במערכת.
- המערכת תפיק הודעות באופן אוטומטי, לבעלי תפקידים מוגדרים מראש לפי ל"ז קבוע, או על בסיס כללים לוגיים של התרחשות אירוע מסוים (לדוגמא: בוצעו X% ביטולים לביקור במועד מסוים) והפצתה לדואר אלקטרוני של משתמש/ קבוצת משתמשים או מסרונים למכשיר טלפון נייד.
- המציע ישתמש בספק SMS שיוגדר ע"י המזמין.

### 2.5.24 חיפושים וטבלאות פענוח

- המערכת תכיל טבלאות ערכים לצורך ייעול עבודת המשתמש, שליטה ובקרה של מנהל המערכת, ולצורך בניית תשתית נוחה לביצוע חיפושים/ הפקת דוחות ושאלות. לדוגמא: טבלת ישובים, סוגי אוכלוסיה ועוד.
- בכל מקום שבו קיימת אפשרות להקשת ערך שקיים לו פיענוח טבלאי, יפתח חלון עם הנתונים לבחירה. המערכת תשתמש במנגנון auto-complete.
- המערכת תאפשר שימוש בטבלאות נתונים לשדות combo שיקושרו בצורת nested list, כלומר בחירת ערך בשדה אחד מצמצמת את האפשרויות לבחירת ערך בשדה הבא.
- המערכת תאפשר להפוך ערכים שונים ל"לא פעיל" כך שלא יופיעו יותר בטבלאות הנתונים למשתמשי המערכת. סיווג "לא פעיל" לא יפגע ביכולות הפקת דוחות היסטוריים כגון הצגת דוחות ושאלות להנחה "לא פעילה" לאירוע "לא פעיל" וכד'

- המערכת תאפשר חיפוש עפ"י מכסימום פרמטרים בצורה קלה ונוחה במיוחד באיתור לקוח, איתור מכירות למועד ואתר מסוים וכד'.
- המערכת תאפשר לבצע חיפוש לפי ערכי שדות מחושבים.
- המערכת תגביל תוצאות חיפוש אשר עשויות להאט באופן משמעותי את עבודת המערכת, ע"י הצגת כמות תוצאות מוגבלת על המסך. לדוגמא: חיפוש לקוח בשם "דוד" - אם הפקת תוצאות החיפוש תארך יותר ממספר שניות שייקבע - יוצגו 10 המשתמשים הראשונים ותינתן האפשרות לבצע המשך חיפוש לפי הנחיית המשתמש ל- 10 רשומות נוספות וכן הלאה.

### 2.5.25 תכתובות דוא"ל

- המערכת תתמוך במשלוח דוא"ל אלקטרוני אוטומטי מהמערכת ללקוחות ולמשתמשי פנים במערכת על פי כללים לוגיים, למשל: אישור אוטומטי למייל על מכירה באתר האינטרנט, הודעת דוא"ל להנהלה על פי רשימה על אי מכירת כרטיסים או ביטול מסיבי וכד'.
- המערכת תתמוך בשמירת הודעות דוא"ל שהתקבלו מהלקוח או ממשתמש פנים על פי נושאים או פרמטרים מוגדרים מראש.

### 2.5.26 סריקת מסמכים ואחזור מסמכים

- המערכת תאפשר לצרף, לשמור ולתחזק קבצי Word, PDF, JPEG, TIFF, GIFF, HTML וכד' לישויות שונות כגון: מודעות על ארועים, מינשרים וכד'.
- המערכת תציג את כלל המסמכים המקושרים לישות (ובכלל זה גם דוא"ל) במסכי היישות, ותאפשר תצוגת המסמכים וחיפוש קל ונוח.

### 2.5.27 יצוא קבצים ל – Office

- המערכת תאפשר ייצוא של קבצים בחתכים שונים להעברה לגורמים שונים כגון: בית דפוס או למוקד דיוור וכד'.
- המערכת תאפשר יצוא קבצים מסוגים שונים: PDF, Word, Excel, קבצים סרוקים וכד'.
- המערכת תאפשר יצוא קבצים לדוא"ל ו/ או הצגת נתונים בתוך דפדפן.

## 2.6 ממשקים למערכות אחרות

### 2.6.1 מערכות משיקות

- אתרי האינטרנט של אחוזות החוף - יאפשר קנייה מקוונת של כרטיסים, קבלת מידע ותזמון ביקור.
- יתכן שידרש לחבר את הממשק לאתר האינטרנט פעמיים (לאתר הזמני ולאחר הקבוע, כשיוקם).
- אתרי האינטרנט של מועדוני לקוחות כגון חבר וטוב.
- **Facebook** של אחוזות החוף - יאפשר קנייה מקוונת של כרטיסים, קבלת מידע ותזמון ביקור - אופציונאלי.
- שב"א (שירותי בנק אוטומטיים) – לביצוע תשלומים בכרטיסי אשראי
- אמצעי מכירה:
  - קיוסקי מידע ומכירה (תשלום במזומן, קוראים כרטיסי אשראי וכרטיסי מינוי)
  - טלפונים ניידים
- אמצעי בקרת כניסה כפי שנדרש במסמך זה בפרק 3.
- טלפוניה - ראה לעיל בסעיף: 2.5.222.5.22
- הנה"ח של המזמין -אופציונאלי

## 2.7 דוחות ושאלות (M)

- הפתרון יכיל מחולל דוחות כרכיב פנימי של המערכת או כרכיב חיצוני.
- המערכת תאפשר לבצע שאלות מובנות ודינאמיות. מכל שאלתא ניתן יהיה להפיק דוח.
- המערכת תאפשר לחולל דוחות/ שאלות מכל ישות ועל כל נתון אשר מנוהל בבסיס הנתונים של המערכת.
- המערכת תאפשר לבצע בכל דוח Drill-Down לרמת פירוט נמוכה יותר (לדוגמא מדוח ביקורים באתר מסוים נתן לרדת עד רמת מבקר בודד: איזה כרטיס קנה, מחיר, ע"י מי נרכש וכד'.
- ניתן יהיה להפיק דוחות המשלבים את נתוני המערכת ונתוני מערכות חיצוניות כגון

מערכת הכספים.

- המערכת תאפשר להפיק כל דוח על המסך טרם הדפסתו.
- המערכת תאפשר לשמור את השאילתות המובנות כשאילתה פרטית או לשימוש ציבורי.
- המערכת תאפשר לבצע סיכומי ביניים על פי מגוון שדות, המערכת תתמוך בשילוב שדות מחושבים בדוחות: יצירת השדות והנוסחאות לחישוב, ומיון וסינון לפי שדות מחושבים.
- המערכת תאפשר להפיק דוחות סטטיסטיים (כגון סיכומים ברמת אחוזים מהסה"כ) ונתונים מחושבים נוספים (כגון סכימה).
- המערכת תאפשר לבצע חיתוך ומיון על פי מגוון שדות נתונים
- דוחות מובנים: המערכת תכלול עם עלייתה לאוויר סט של כ- 30 דוחות ושאילתות הדוחות יוגדרו בשלב ההתאמה של המערכת.
- המערכת תאפשר הדפסת כל דוח.
- המערכת תאפשר ייצוא נתוני דוחות ל- XML, PDF, Word, Excel.
- המערכת תאפשר ייצוא נתוני דוחות ל- דוא"ל / או הצגתו בתוך דפדפן
- המערכת תתמוך בהגבלת הפקת דוחות על פי הרשאות המשתמש.
- יכולות גראפיות: המערכת תאפשר יכולת הצגת התוצאות בטבלאות וגרפים מסוגים שונים.

## 2.8 אבטחת מידע (M)

במערכת ישולבו אמצעי ומנגנוני אבטחת מידע כמפורט להלן וכמתבקש משיטות שמירה על סודיות הנתונים ועל שלמות הנתונים.

### 2.8.1 כללי ואמצעי אבטחה נדרשים

אבטחת המידע הנדרשת צריכה לתת מענה למספר נושאים:

- ניהול בסיס המשתמשים שיכלול הגדרה של קבוצות משתמשים והרשאות גישה לקבצים ולנתונים, בקריאה בלבד או בקריאה/כתיבה.
- על מנת לאפשר סביבת פיתוח וניסוי יש לאפשר גם הגדרה של סביבת ניסוי/פיתוח שבה יהיה ניתן לבצע שינויים ותיקונים מבלי לפגוע בבסיס המידע האמיתי.
- זיהוי מבצעי פעולות, לכל טרנזאקציה במערכת.

המערכת תכלול שירותי אבטחה שיספקו לכל הפחות את הדרישות שלהלן:

- כניסה למערכת באמצעות זיהוי אישי וסיסמא פרטית המתחלפת כל פרק זמן שיקבע ע"י האחראי למערכת.
- נעילת זיהוי משתמש עקב מספר ניסיונות התחברות כושלים.
- משתמש שלא יבצע שימוש במערכת מעבר לתקופה מסוימת שתקבע, יחסם.
- אפשרות לסגירת משתמש לא פעיל.
- רישום וניהול LOG של כל המשתמשים במערכת.
- המציע יציע מנגנון להגנה על נתוני המערכת.
- אפשרות לתשלום דרך PAYPAL, או כל תוכנת הגנת הקונה מקובלת אחרת שתאושר ע"י המזמין.

## 2.8.2 ניהול בסיס המשתמשים

- המערכת תאפשר ניהול משתמשים וקבוצות של משתמשים על פי תפקידים והשתייכות ארגונית. הגדרה של הרשאות גישה של משתמשים וקבוצות לחלקים מסוימים של המערכת (הרשאות ברמת יישום, רשומה, שדה, טרנזאקציה).
- ניתן יהיה גם להגביל את סוג המידע שמשתמש מסוים יראה מעבר להגבלה על הגישה לחלקים מסוימים במערכת, על פי השתייכות ארגונית ועל פי קבוצת הרשאה.
- הגדרת בסיס המשתמשים והגדרת הקבוצות וההרשאות תהיה באמצעות ממשק גרפי ידידותי.

## 2.8.3 סביבת ניסוי

- לשם המשך פיתוח המערכת, בדיקת יישומים ומידע, יש לאפשר סביבת ניסוי בלתי תלויה בנתוני אמת עבור מפתחי ומתחזקי המערכת.
- כל גירסא תגיע לסביבת הניסוי לצורכי בדיקה ורק לאחר אישורה היא תעבור לשרת ה - Production.

## 2.9 נפחים, עומסים, ביצועים (M)

המערכת המוצעת תתמוך בנפחים בסדרי גודל של טרה בייטים.

## 2.10 דרישות ודגשים (S)

על המציע לתאר את אופן המענה לדרישה ולמלא את טופס המענה

- המערכת תהיה מערכת אינטרקטיבית ופתוחה שתקבל ותעביר מידע באופן שוטף לאמצעים שונים ולמדיות שונות (אתר אינטרנט, טלפוניה, קיוסקי מידע ומכירה וכד').
- כל שינוי בבסיס הנתונים יעשה בעזרת מסכים יעודים ולא בגישה ישירה. אפשרות לעדכון נתונים באופן עצמאי על המזמין ללא צורך לפנות למציע, כגון: משתמשים, הרשאות, מחירים, אירועים, שינויים בלוחות הזמנים של הסיוורים, תקלות, מבצעים וכו'.
- אפשרות עדכון רטרואקטיבי על פי הרשאות כולל אופציה להציג מידע שעודכן רטרואקטיבית ומי בצע את העדכון.
- מצב המכירות/מקומות פנויים מתעדכן בזמן אמת על כל מכירה ו/או שריון ו/או ביטול שמתבצע מכל מדיה אפשרית (אתר אינטרנט, טלפון, נייד, עמדות מכירה, קופה וכד').
- המערכת צריכה להיות גמישה להכנסת שינויים, הרחבות והוספה של מודולים, כך שתאפשר לתמוך בשינויים בתהליכי עבודה בהתאם למדיניות המוכתבת ע"י הנהלת אחוזות החוף והיזמים.  
על הספק לציין את מאפייני המערכת המוצעת אשר יאפשרו הכנסת שינויים, הרחבות והוספת מודולים בעתיד.
- אפשרות לשדרוג נוח למהדורות עתידיות ללא צורך בהשבתת העבודה או פגיעה כלשהי בבסיס הנתונים.
- יכולת קישור המערכת לכלים סטנדרטים הנפוצים בשוק, אשר בהם יתכן ויעשה שימוש בתחנות העבודה. למשל: תוכנות Office הנמצאות בשימוש כמו Word, Excell, Outlook.
- על המערכת לכלול באופן אינטגרלי, תיעוד מלא ומפורט, בכדי להקל ולפשט את

תחזוקתה, וכן לאפשר טרמינולוגיה אחידה.

- נידרש עומק היסטורי של מידע זמין במערכת (אפשרויות Drill down).
- על המערכת לאפשר גישה סלקטיבית של עובד למידע כולל אפשרות לעדכון מוגבל של הנתונים, הזנה של טפסים וכד'.
- לכל פלט היוצא מהמערכת תהיה אפשרות לייצא לקובץ בפורמטים שונים ולהדפסה.

הופק מאתר האינטרנט [www.ahuzot.co.il](http://www.ahuzot.co.il)

הופק מאתר האינטרנט [www.ahuzot.co.il](http://www.ahuzot.co.il)

## פרק 3

# טכנולוגיה



## 3. טכנולוגיה

### 3.0 כללי (I)

הפרק שלהלן מתאר את התשתית הנדרשת ליישום מערכת כרטוס, תזמון ובקרת כניסה בפארק שרונה.

אחוזות החוף תספק את תשתית התקשורת הנדרשת, עמדות עבודה, מדפסות חיבור לאינטרנט כולל Firewall.

בפרק להלן יתואר מה הם האמצעים שהספק נדרש לספק ומה הדרישות מכל אחד מהאמצעים.

על הספק להיות אחראי לתאימות מלאה בין הציודים השונים ובין הציודים השונים למערכת הכרטוס.

למען הסר ספק: במקרה של חילוקי דעות בין המזמין לספק לגבי תאימות או אי תאימות הציוד המוצע לרמה הנדרשת ע"י המזמין, בשלב ההתאמות של המערכת, הפוסק הבלעדי בנושא הוא המזמין בעזרת יועציו המקצועיים.

המבנים בהם יותקן הציוד הנם מבנים לשימור, לכן כל ציוד שמתכננים להתקין בשטח חייב לעבור אישור מראש הן לגבי הציוד והן לגבי מקום ואופן ההתקנה.

### 3.1 מערכת הכרטוס (M)

מערכת הכרטוס תהיה מערכת מבוססת web שתעבוד בצורה מקוונת בכל האתרים בו זמנית עם הרשאות מתאימות, ותהיה זמינה למשתמשים בכל עת בממשק משתמש מבוסס WEB.

המערכת תתמוך בכל הדפדפנים הנפוצים.

המציע יתאר את הטכנולוגיה של המערכת: סביבת הפיתוח, בסיס נתונים וכד'.

ניהול גרסאות והפצת תוכנה

על המציע לפרט בהצעתו מתודולוגית טיפול והפצת שינויים – התאמות תוכנה פרטניות למול שדרוג מהדורות המערכת.

תחזוקה

המציע יציין מהם הכלים בהם ישתמש לטובת תחזוקה.

## 3.2 תקשורת ואינטרנט (M)

רשת התקשורת והחיבור לאינטרנט למרכז המבקרים ולמבנה המודיעין והקופות יסופקו ע"י אחוזות החוף.  
החיבור לאינטרנט מתחבר דרך רשת התקשורת התת קרקעית לאחוזות החוף ומשם יוצא בצורה מאובטחת לאינטרנט.

## 3.3 שרת (M)

### 3.3.1 כללי

הספק יציין האם נדרש שרת באתר הלקוח או האם המערכת תאוחסן על שרת מרוחק שהמזייע מספק.  
הספק יתאר את הפתרון המוצע על ידו, במקרה של מספר חלופות על הספק לציין יתרונות וחסרונות של כל חלופה.  
במקרה ונדרש שרת הספק יאפיין את השרת ובפרק העלות יציין את מחיר השרת בקונפיגורציה המוצעת על ידו.  
המזמין יחליט באם לקנות את הציוד מהספק או לרכוש אותו בעצמו.

### 3.3.2 מפרט טכני מינימאלי לשרת בסיסי עבור אחוזות החוף (במידה וידרש):

#### 3.3.2.1 כללי

- השרת יהיה מדגם מסחרי, שרת מקורי שכל חלקיו מיוצרים ומאושרים ע"י החברה הנושאת את שמו (HP, IBM, DELL, או שווה ערך מאושר).
- השרת יהיה מסוג ROCK בגובה של עד U2.
- יש לצרף אישור תקנים לכל סוג שרת שיסופק.
- התקנת השרת תעשה עפ"י הנחיות שיתקבלו מאחוזות החוף.

#### 3.3.2.2 מעבד

- השרת יותאם לעבודה עם מספר מעבדים 1 או 2.
- בכל שרת נדרשים שני מעבדים לפחות, בעלי ביצועים דומים למעבדי Intel® Xeon® X5650 (לפחות 6 core, 2.66 GHz, 12MB L3, 95W).
- המעבדים יהיו מסוגלים לעבוד עם מילה באורך 64 ביטים וגם 32 ביטים.

- ליבת מעבד זמינה 6.

### 3.3.2.3 זיכרון

- בכל שרת נדרש זיכרון מינימום של 12 GB מסוג , PC3-10600R (RDIMM) אם אפשרות הרחבה לעד 384 GB לפחות.
- חריצי זיכרון 18 DIMM slots

### 3.3.2.4 בקר אחסון

- שווה ערך ל- (1) Smart Array P410i/Zero Memory; (2) Smart Array P410i/256MB BBWC; (4) Smart Array P410/1GB FBWC.
- כל שרת יכיל BBWC 256/512.

### 3.3.2.5 דיסקים

- כל שרת יסופק עם 5 דיסקים לפחות.
- הדיסקים יהיו מסוג SAS 15K SFF Hot Plug (כל שינוי מחויב אישור אחוזות החוף).
- חלוקת דיסקים עפ"י הפירוט הבא:
  - שני דיסקים בגודל של 300 GB כל אחד לפחות שיכיל את התקנת מערכת ההפעלה והאפליקציות (יותקן ב- RAID0).
  - שלושה דיסקים בגודל של 500 GB כל אחד לפחות (יותקנו ב- RAID5) לצורך שמירת Data שנאגר באותו שרת, גודל ה- RAID5 שיווצר יהיה כזה שיספיק להכיל מידע של שנה לפחות.

### 3.3.2.6 בקר רשת

2 X 1GbE NC382i Multifunction 4 Ports יחידות

### 3.3.2.7 חריצי הרחבה

2x PCIe G2 Slots for Full-height, Full-length and low profile option cards;  
Maximum

### 3.3.2.8 אספקת מתח

Hot plug redundant power supply 2 יחידות

### 3.3.2.9 כונן אופטי

DVD-RW

### 3.3.2.10 בקרה ושליטה

בכל שרת תותקן יכולת שליטה ותחזוקה מרחוק וניהול תשתיות

### 3.3.2.11 אחריות ורישוי

- אחריות שלוש שנים באתר הלקוח לחלקים מקוריים + עבודה (אחריות מקורית של היצרן על שם אחוזות החוף).
- מערכת הפעלה WinSvrEnt 2008R2 SNGL OLP NL (במידה ונדרש מערכת הפעלה שונה מייצרן התוכנה יש להביא לאישור אחוזות החוף מראש). למען הסר ספק הרישיון יסופק ע"ש חברת אחוזות החוף ומסוג OPEN.
- כל שרת יכלול רישוי מקורי של כל התוכנות שמוקנות בו.
- רישיון OPEN על שם אחוזות החוף למערכת הפעלה מקורית של חברת Microsoft עפ"י הפירוט מעלה.
- כל שרת יכלול אחריות מקורית של היצרן למשך 3 שנים באתר הלקוח.
- יש להגיש הצעה מקורית של יצרן להמשך השרות לשרת, לאחר תום 3 שנים אחריות היצרן.

הערה:

כל שינוי במפרט, גם אם מדובר בחומרה מתקדמת יותר, נדרש אישור של אחוזות החוף.

### 3.4 אמצעי בקרת כניסה (M)

הספק יצרן מפרט טכני של כל אחד מהמרכיבים, שם היצרן, צילום ו/או שרטוט ו/או ברושור המתאר את המוצר.  
כל הציוד יהיה מוגן מים ואבק בדרישת האטימות הכי גבוהה.

#### 3.4.1 תאור כללי של ציד נדרש:

##### מרכז המבקרים

- סבסבת כניסה - בכניסה למרכז המבקרים תהיה סבסבת (קרוסלה), בעלת מנגנון כניסה שתפתח בעקבות קריאת כרטיס הכניסה לכיוון אחד, הסבסבת תמוקם בכניסה לחצר מבנה מרכז המבקרים.
- סבסבת יציאה - בכניסה למרכז המבקרים תהיה סבסבת (קרוסלה), בעלת מנגנון יציאה שתפתח לכיוון אחד ע"י הפעלת לחץ על הסבסבת לכיוון היציאה, הסבסבת תמוקם בכניסה לחצר מבנה מרכז המבקרים.
- דלת הנכים תשמש לכניסה ויציאה של נכים. כניסה לנכים תפתח בעקבות קריאת

כרטיס כניסה, יציאה לחיצה על כפתור (או הצעה אחרת של המציע שתקל על היציאה ותחסום את הכניסה ללא כרטיס).

- קורא ברקוד נייד לסבסבת כולל מסך להודעות ומידע, המסך יראה לקהל מחוץ לחצר מרכז המבקרים כמה אנשים יש בפנים ומתי מתפנה מקום כדי שהם יוכלו להיכנס. הקורא יעביר את הנתונים למערכת שתמנה את מספר המבקרים ולא תאפשר כניסה מעבר למספר המותר, למעט פתיחה יזומה מרחוק על ידי מפעיל במבנה המודיעין והקופות או במרכז הבקרה בדרך התת"ק.
- קורא ברקוד לדלת הכניסה לנכים כולל מסך להודעות ומידע, יעביר את הנתונים למערכת שתמנה את מספר המבקרים ולא תאפשר כניסה מעבר למספר המותר. המסך יראה לקהל מחוץ לחצר מרכז המבקרים כמה אנשים יש בפנים ומתי מתפנה מקום כדי שהם יוכלו להיכנס.
- אינטרקום שיהיה מחובר למבנה המודיעין והקופות של מרכז המבקרים או למרכז הבקרה בתת"ק.
- מצלמה, סמוכה לאינטרקום, שתחובר למסך במבנה המודיעין והקופות של מרכז המבקרים.

#### מנהרת הטמפלרים:

- סבסבת חד כיוונית לכניסה בלבד עם אפשרות למנות את מספר הנכנסים. חסימת הכניסה כאשר מספר השוהים במנהרה מגיע לחמישים. הסבסבת מקושרת לסבסבת היציאה לחישוב מספר השוהים במנהרה (נכנסים פחות יוצאים)
- ביציאה סבסבת חד כיוונית, הסופרת את מספר היוצאים ומקושרת לסבסבת הכניסה.
- אופציונאלי: שלוחות האינטרקום תחוברנה אל מבנה המודיעין והקופות של מרכז המבקרים. מצלמה, בכל מקום בו תותקן שלוחת אינטרקום תותקן גם מצלמה, שתחובר למסך ושלוחת האינטרקום במבנה המודיעין והקופות של מרכז המבקרים.

### 3.4.2 פירוט של ציוד נדרש:

#### 3.4.2.1 סבסבת + קורא ברקוד מובנה + אינטרקום + מצלמה (למרכז המבקרים)

- מותאמת לתנאי Outdoor (כולל סטנדרט IP65)
- מנגנון כניסה יציאה, כניסה נפתח עם העברת כרטיס מול קורא בר קוד, (הכרטיס יכול להיות מודפס או תמונה במדיה מגנטית-טלפון נייד, אייפד, טאבלט וכד')

- קורא ברקוד מובנה בסבסבת כולל מסך להצגת מידע
- אינטרקום
- מצלמה

### 3.4.2.2 שער נכים + קורא ברקוד ומסך להודעות + אינטרקום ומצלמה (למרכז המבקרים)

- מותאמת לתנאי OutDoor
- שער נכים של חברת Otot (חברה ישראלית), או שווה ערך
- קורא ברקוד + עם מסך + אינטרקום
- השער נסגר אוטומטית אחרי מעבר המבקר, השער נשאר פתוח עד שהמבקר עבר לצידו השני של השער.

### 3.4.2.3 סבסבות כניסה ויציאה מהמנהרה

- מותאמת לתנאי OutDoor, עמידה בתקן IP65
- מנגנון מניה של נכנסים / יוצאים ואפשרות חישוב מספר השוהים במנהרה

### 3.4.2.1 אינטרקום משולב עם מצלמה - הבהרות

- 4 שלוחות אינטרקומים: 2 למרכז המבקרים (אחד לסבסבת הכניסה/יציאה ואחד לשער הנכים ושתי שלוחות למנהרה (אחת לכניסה ואחת ליציאה - אופציונאלי).
- מותאם לתנאי OutDoor, עמידה בתקן IP65
  - האינטרקום יקושר למבנה המודיעין והקופות, במבנה תהיה מרכזית ושלוחת אינטרקום מנהלים הכולל צג שיחה ומסך מצלמה. נתן יהיה, לדבר ולצפות אל השלוחה הקוראת וכן לפתוח את הסבסבת או השער מהמבנה.
  - האינטרקום יהיה מבוסס IP של Stentophon.

## 3.5 עמדות מידע ומכירה עצמאית (קיוסק) (M)

- העמדות הן עמדות קבועות בקיר (כמו כספומטים), המסכים בקיר החיצוני של המבנה כלפי חוץ. מתוכנן גגון מעל המסכים.
- העמדות יהיו מותאמות לתנאי Out Door, מוגנות מפגעי מזג אוויר סבירים.
- חיבור לרשת האינטרנט לממשק עם מערכת הכרטוס
- אפשרות תשלום באמצעות כרטיס אשראי ומזומן

- מסך מגע 19"
- רמקול, מיקרופון ואינטרקום לעזרה
- אפשרות הדפסת כרטיסים/קבלות
- עמדות המכירה יהיו נגישות לבעלי מוגבלות

### 3.6 ציוד קצה (היקפי)

מדפסת רגילה להפקת דוחות תסופק ע"י המזמין.

#### 3.6.1 מדפסת להדפסת כרטיסים

אופציונאלי, ברירת המחדל היא הדפסה על מדפסת רגילה, כיוון שניתן להדפיס כרטיסים גם באופן עצמאי בבית, במשרד וכד'. המציע יאפיין גם אופציה למדפסת ייעודית להדפסת כרטיסים, בפרק העלות יציין עלותה. המדפסת תעמוד לפחות בתנאים הבאים:

- מדפסת של חברה מוכרת בשוק כגון:  
DTS-Data Terminal System , Practical Automation ,Boca
- מדפסת יעודית להדפסת כרטיסים
- מאפשרת הדפסת כרטיסים טרמיים (בלי דיו), הדפסת לוגו וגרפיקה
- קצב הדפסה לפחות כרטיס 1 בחצי שנייה

### 3.7 ציוד מיוחד

המציע יציין אם נדרש ציוד מיוחד לפתרון המוצע, אם כן על המציע לאפיין אותו ובנספח העלות לציין את מחירו.

### 3.8 גיבויים וזמינות המערכת (S)

המערכת תאפשר שחזור מידע במקרה של תקלה או הזנה של מידע שגוי לתוך המערכת (מנגנון RollBack).

על המציע לפרט את תהליכי הגיבוי והתאוששות כתוצאה מפילת המערכת כולה או חלקה וכן לתאר את התהליכים השוטפים הנדרשים לביצוע על מנת לאפשר תהליך התאוששות מהיר. המציע יתאר את מנגנון הגיבוי המוצע על ידו ויציע מנגנון גיבוי אוטומטי בפרקי זמן

קצרים לפחות כל 15 דקות.

תהליך שחזור המידע צריך להיות פשוט ומהיר על מנת למנוע מצב של השבתת המערכת לזמן רב.

המציע יספק את מערך הגיבויים וינחה את המזמין באמצעות נוהל על הפעולות שעליו לבצע, על מנת לעשות גיבויים שוטפים למערכת, ביצוע שיחזורים ובדיקת גיבוי/שיחזור תקופתית.

המציע מתחייב לזמינות של המערכת של לפחות 98%, במקרה והזמינות תהיה פחות מ- 98%, לא ישולמו דמי התחזוקה המגיעים בגין אותו חודש.

החוף מאתר האינטרנט www.ahuzot.co.il



# פרק 4

## מימוש

הופק מאתר האינטרנט [www.ahuzot.co.il](http://www.ahuzot.co.il)

## 4. מימוש

### 4.0 כללי (I)

- בפרק זה מפורט האופן בו המציע נדרש לממש את השירותים. השירותים ימומשו במתכונת של הצעה כוללת (Turn Key Project), עבור כל מרכיבי המערכת הנדרשים הכוללים תוכנה וחומרה.
- המציע רשאי לקחת קבלני משנה, אשר זהותם תאושר מראש ובכתב על ידי המזמין. המציע הזוכה יהיה אחראי על עבודת קבלני/ספקי המשנה, כך שמול המזמין יעבוד המציע הזוכה בלבד ויישא באחריות מלאה למימוש הפרויקט כולו.
- המציע נדרש בין השאר גם לבצע תיאום עם היזמים השונים של כל אתר בפארק לביצוע התאמות, בדיקות קבלה, תיאום התקנות, הדרכות וכד'.
- הפרויקט כולו יבוצע ע"י המציע הזוכה בפיקוח נציגי המזמין על פי תכנית עבודה מפורטת שתוכן ע"י המציע ותאושר ע"י המזמין, על פי לוחות הזמנים הנדרשים כמפורט בפרק זה.
- המציע הזוכה יהיה אחראי על כל צוותי העבודה וכל התיאומים ביניהם, הן צוותים שלו והן צוותים של קבלני המשנה והוא יהיה אחראי לספק את כל השירותים, בהתאם לכלל הדרישות המפורטות במסמך זה.
- כל אבן דרך ו/או שלב, דורשים אישור של המזמין, טרם ממשיכים בביצוע העבודה.
- תתקיימנה ישיבות סטטוס שבועיות בין הזוכה ונציגי המזמין, בהן הזוכה ידווח על התקדמות, יציף בעיות, ויגיש דוח סטטוס כתוב.
- הספק יפרט בפרק זה את יכולותיו הרלוונטיות לעבודה זו ויתאר את אופן מימוש הפרויקט בהתאם לסעיפים השונים בפרק זה.
- הספק מצהיר כי ידוע לו שהצעתו כוללת את כל עבודות התאום, תכנון התשתיות והציוד, תאומים עם ספקים אחרים באתר, כולל כל ההתקנות הנדרשות, כולל התקנת המערכת על פי הדרישות במפרט זה, כולל כל הממשקים הנדרשים, כולל תכנות והדרכת המשתמש. כולל אחריות כמפורט בנספח אחריות ושרות על כל פריטי הציוד וההתקנה.

- בשטח קיימים קבלנים אחרים ויתכן ויהיה קושי בגישה להתקנת הציוד. יש להתאים את ההתקנה עם הגבהים והמיקום המתוכננים. המציע אחראי לכל התיאומים עם הספקים האחרים. רשימת הספקים תסופק למציע ע"י המזמין.

## **4.1 גורמים מעורבים מטעם המזמין**

### **4.1.1 המזמין**

- המזמין - אחוזות החוף
- גורם מעורב - מנהלת שרונה
- גורם מעורב - חברת הניהול של מבנה המנהרה

### **4.1.2 ועדת היגוי**

ועדת היגוי לפרויקט מטעם המזמין בשיתוף מנהל הפרויקט מטעם הספק.

תפקידי ועדת ההיגוי:

- מעקב אחר התקדמות הפרויקט על פי הלוח והתוצרים שנקבעו
- אישור תוצרים
- אישור אבני דרך.
- תיאום בין הגופים השונים במידת הצורך.
- פתרון בעיות.

חברי ועדת ההיגוי:

- בראש ועדת ההיגוי יעמוד מנהל הפרויקט מטעם אחוזות החוף
- נציגים נוספים מטעם אחוזות החוף על פי החלטת המזמין
- מנהל הפרויקט מטעם המציע

## **4.2 הספק הראשי (המציע) (M)**

על המציע לפרט נתונים על חברת המציע בהתאם לסעיפים שלהלן :

- שם חברת המציע
- מספר החברה
- שם מנכ"ל החברה
- כתובת החברה
- תיאור כללי

- שם איש קשר לפרויקט זה, טלפון, פקס, דוא"ל, תפקיד בחברה
- מעמד כללי של הספק בענף בארץ
- לקוחות עיקריים
- שנת הקמת החברה וממתי עוסקת בתחום הנדרש בפרויקט זה.
- שטחי פעילות והתמחות (דגש על נושאים רלוונטיים לדרישות בקשה זו).
- תיאור פרויקטים דומים (לפחות בשלוש השנים האחרונות הצמודות למועד ההגשה של הפרויקט): שם לקוח, תיאור הפרויקט, תקופת ביצוע הפרויקט, שם איש קשר (ממליץ), תפקיד וטלפון של איש הקשר.
- סה"כ מספר עובדים בחברה והתפלגות כ"א מקצועי בחברה.

### 4.3 קבלני משנה (M)

על הספק לפרט נתונים על כל אחד מקבלני המשנה (אם יש) את הפרטים הבאים:

- שם קבלן המשנה
- שם מנכ"ל החברה
- כתובת החברה
- תיאור כללי/עיסוק עיקרי
- תפקידו בפרויקט זה (תיחום מדויק של עבודת הקבלן)
- ותק בתחום
- ניסיון: דוגמאות לפרויקטים דומים אותם בצע הקבלן בשלוש שנים האחרונות (שם לקוח, תיאור הפרויקט, ממליץ: שם, תפקיד, טלפון)
- המזמין יהיה רשאי לדרוש מהזוכה, להציג בפניו את ההסכמים וההתקשרויות שיש לו עם ספקי המשנה (למעט ההסדר הכספי).

### 4.4 צוות הפרויקט (M)

- הספק יציג את מבנה צוות הפרויקט, שמות חברי הצוות המיועדים לפרויקט, ניסיונם וכישוריהם המקצועיים.
- על הספק להעמיד לטובת הפרויקט מנהל פרויקט אשר יהווה את איש הקשר מולו יפעל המזמין. יש לציין לגבי מנהל הפרויקט את הפרטים הבאים: שם, תפקיד,

ניסיון רלוונטי, שמות ממליצים, יש לצרף קורות חיים.

- מנהל הפרויקט יהיה בעל ניסיון בניהול של שני פרויקטים לפחות של תכנון התאמה והקמה של מערכת הזמנת כרטיסים ובקרת כניסה, משלב התכנון ועד התחלת העבודה עם המערכת בייצור. הניסיון הינו משנת 2007 ואילך. עלות התכנון וההקמה של פרויקט אחד (לפחות) מן הפרוייקטים האמורים, היתה בהיקף של לא פחות מ-350,000 ₪ בתוספת מע"מ.
- המזמין יוכל להזמין את מנהל הפרוייקט ואנשים נוספים בצוות לפגישת התרשמות, המזמין יכול לא לאשר אנשים בצוות, במקרה כזה המציע יחליף את האנשים בהתאם לדרישות המזמין.

#### 4.5 תכנית עבודה (M)

- הספק יכין במסגרת שלב הארגנות וביצוע ההתאמות, תכנית עבודה מפורטת, בהתאם לשלבי העבודה וללו"ז הכללי של הפרויקט ויגישה לאישור המזמין תוך 15 יום מתאריך החתימה על החוזה.
- על הספק להציע, כחלק מתכנית העבודה, אבני דרך שתשמשנה את המזמין לצורך בקרת התקדמות הפרוייקט, לכל אבן דרך יוגדרו התוצרים של השלב שהסתיים.
- לצורך הכנת תכנית העבודה, הספק יפגש עם הגורמים הרלוונטיים מטעם המזמין ע"מ לתכנן את מועדי התקנת התשתיות והציוד. וכן יקיים פגישות ככל שידרש ע"מ לבצע בחינת פערים ותכנון מדויק של ההתאמות שיש לבצע במערכת ניהול ומכירת כרטיסים.
- במקרה של שינויים בתכנית העבודה יעדכנה הספק מיידית ויעבירה לאישור המזמין.

#### 4.6 לו"ז הפרויקט (השלים הבאים) (M)

##### 4.6.1 לוח מתוכנן לפרויקט

המערכת צריכה להיות מוכנה לעבודה בתוך לא יאחר מ-14 שבועות:

הערות	לוי"ז בשבועות מיום חתימת החוזה	פעילות
-------	--------------------------------------	--------

הופקז מאתר האינטרנט [www.ahuzot.co.il](http://www.ahuzot.co.il)

הערות	לויז' בשבועות מיום חתימת החוזה	פעילות
דורש אישור המנהל לפני מעבר לאבן דרך הבאה	+ 2 שבועות	תכנון ראשוני: סקר תיכון ראשוני ( PDR - Preliminary Design Review) – הדגמת המערכת.
נדרש אישור המנהל לתכנון המפורט ולתכנית הרכש לפני מעבר לאבן הדרך הבאה	+ 6 שבועות	תכנון מפורט: 1. בחינת פערים, הכנת תכנית עבודה מפורטת לפיתוח וקסטומיזציה, לרבות ממשקים. 2. תאום התכנון להתאמת תשתיות המערכת והמתקנים לתשתיות המבנים עם קבלנים/יזמים. 3. הגשת תכנית רכש מפורטת לאישור המזמין. הצגת התכנון המפורט: CDR – Critical Design Review
	+ 9 שבועות	ביצוע תוכנה: 1. גמר ביצוע התאמות של המערכת לאפיון המפורט והתקנה לבדיקות קבלה תוכנה. 2. התקנת המערכת אצל המזמין (בתיאום עם המזמין). 1. הגשת תכנית הדרכה ותכנית בדיקות לאישור המזמין.
	+ 10 שבועות	ביצוע חומרה : 1. הזמנת רכש ציוד (מאושרת ע"י המנהל). 2. קבלת הציוד והצגת תעודת משלוח לאישור המזמין. 3. התקנת הציוד.
	+ 10 שבועות	הדרכת משתמשים ובדיקות קבלה תוכנה + סבב של תיקונים ובדיקות חוזרות. הערה: גם אם עדיין לא יהיה ציוד מותקן (כולו או חלקו), נתן לבצע בדיקות למכירה דרך האתר, מכירה דרך קופות, ועוד
	+ 11 שבועות	בדיקות קבלה על הציוד הסופי כולל כל אמצעי

הערות	לויז' בשבועות מיום חתימת החוזה	פעילות
		בקרת הכניסה+ סבב של תיקונים ובדיקות חוזרות
	+ 14 שבועות	סיום הדרכת ותרגול משתמשים
	+ 14 שבועות	מערכת מוכנה לעבודה – מסירת ספר מערכת

- ככל שנתן יתחילו בדיקות של מודולים מוכנים, לפני סיום כלל המערכת ופעילויות יתבצעו במקביל.
- הספק יפרט את תוכנית העבודה המוצעת על ידו לפרויקט, משלב ההתקשרות ועד לעלייה לאוויר תוך הצמדות למסגרת שהמזמין דורש.
- על הספק להציע אבני דרך במהלך הפעילות שתשמשנה את המזמין לצורך בקרת התקדמות הפרויקט. לכל שלב יוגדרו בין היתר התוצרים, הגורם האחראי לביצוע, והגורם המאשר.



#### 4.7 הדרכה (M)

- הספק נדרש לקיים הדרכה לכל הגורמים אצל המזמין אשר ישתמשו במערכת. הספק יציג את תכנית ההדרכה מפורטת, המכסה את כל תחומי המערכת/ מערכות ותפעולן.
- הספק יתחייב לרמת הדרכה נאותה של לפחות 40 שעות הדרכה למרכז המבקרים. בנוסף הספק ילווה את המשתמשים בתקופת ההרצה ככל שידרש.
- יש להתאים את ההדרכה למשתמשים השונים.
- הספק נדרש לספק את מערכי ההדרכה והכלים הנדרשים עבור כל האוכלוסיות המודרכות.
- ההדרכה תבוצע בשרונה או בכל מקום אחר שיורה עליו המזמין.
- הספק מתחייב לבצע הדרכה למשתמשים בכל מקרה של שינויי במערכת או הכנסת רכיבים חדשים, המשנים את אופן התפעול של המערכת ע"י המשתמש. השלמת ההדרכה הוא אחד מהתנאים לאישור ההתקנה וההפעלה ולביצוע תשלום בגין הקמת המערכת.

#### 4.8 תיעוד וכתבי אחריות (ספר הפרויקט) (M)

הספק יספק תיעוד בשפה העברית למערכת: תיעוד למשתמשי קצה, תיעוד לאנשי תמיכה להלן סיכום התיעוד הנדרש ע"י הספק בכל אחד משלבי הפרויקט:

שלב	תיעוד נדרש
הקמת המערכת	תכניות הדרכה, תכניות בדיקות קבלה, תכנית עליה לאוויר
הדרכות ובדיקות קבלה	מדריך למשתמש/ מסכי עזרה, תכנית הדרכה, תכנית בדיקות, תשריטי בדיקות, תרגילים
התקנות תשתית וציוד	דפי נתונים טכניים של כל פריט שהותקן בפועל (סבסבות, קורא ברקוד וכד') ו/או כל ציוד אחר המותקן באתר.
התקנות מערכת	תיעוד מלא למנהל המערכת הן בהיבטים של טכנולוגיה והן בהיבטים של הגדרות שונות שהן בתחום אחריות מנהל מערכת. דף הסבר ברור בעברית לגבי תפעול המערכות
ניהול שוטף של הפרויקט	סיכומי דיונים, פרוטוקולים, תכניות עבודה, גאנט

שלב	תיעוד נדרש
	הפרויקט כולל עדכון שוטף, מעקב החלטות כולל עדכון שוטף
גרסא חדשה	תיעוד תכולת הגירסא – מרכיבים חדשים, שינויים מגרסא קודמת
כתבי אחריות	הספק ימציא לידי המזמין את כל כתבי האחריות לגבי כל אחד מציודי בקרת הכניסה ו/או כל ציוד אחר המותקן באתר.

## 4.9 בדיקות קבלה (M)

- הספק יכין תכנית בדיקות קבלה ויעבירה לאישור המזמין.
- הספק ילווה ויתמוך מקצועית את בדיקות הקבלה.
- ביצוע בדיקות הקבלה והיקפן הינו באחריות המזמין ולשיקול דעתו. הספק מתחייב לבצע בדיקות מסירה לפני התקנת המערכת ו/או מודול מסוים ו/או מרכיב מסוים.
- עמידה בדרישות תכנית הבדיקה כמפורט להלן היא תנאי לאישור וקבלת המערכת. עם זאת על הספק לשכלל ולהרחיב תכנית זו להציגה כחלק מהצעתו.
- בדיקות הקבלה יתבצעו הן בעת ההתקנה הראשונה לבדיקות הקבלה וכן לאחר כל התקנה.
- בכל התקנה הספק יציין מה התיקונים שבוצעו יחסית להתקנה קודמת.
- בדיקות הקבלה יבוצעו ע"י המזמין או מי מטעמו בנוכחות הספק ויכללו את כל התהליכים המופיעים במפרט זה.
- עם סיום סבב הבדיקות יועבר המפרט את התקלות והליקויים שנמצאו בו. הספק מתחייב לבצע שיפורים ותיקונים אם ידרשו תוך 15 יום.
- לאחר תיקון הליקויים ובחינה מחודשת של התהליך, ככל שהמערכת תהיה תקינה ותעמוד בכל דרישות המפרט, תאושר המערכת ע"י המזמין.

## 4.10 התקנות (M)

### 4.10.1 רכש והתקנת תשתיות וציוד

- בשלב התכנון המפורט יגיש הספק למזמין את מפרטי הציוד שהוא עומד לרכוש.
- הרכש יבוצע רק אחרי אישור בכתב של הרכש ע"י המזמין.

- רכש הציוד יבוצע על פי תכנית העבודה, על פי זמני אספקה משוערים בתוספת מקדם זמן, על מנת להבטיח שלא יהיו עכובים בגלל אי הגעת ציוד בזמן.
- הספק יבצע את התקנת התשתיות והציוד על פי תכנית העבודה. לפני כל התקנה הספק אחראי לבצע את כל הפעילויות ואת כל התיאומים הנדרשים עם המזמין או כל גורם רלוונטי מטעמו.
- כל התקנה תבצע באופן מתואם עם המזמין.
- הספק מתחייב לפקח על תהליך הקמת התשתית והציוד וללוות אותו עד גמר העבודות. באחריותו לבצע סיור באתר מיד עם קבלת העבודה, לעבור יחד עם יועצי התקשורת והתשתיות ולוודא שכל נקודות החשמל והתקשורות וההכנות האחרות הנדרשות לשם התקנת הציוד אכן יושמו בשטח. הספק ידווח על כל מקרה שבו ההכנות הנדרשות ע"י ספקים אחרים לא בוצעו והדבר מעכב את עבודתו. הדיווח יהיה בדוא"ל ובתפוצה שתקבע מראש.
- הספק יהיה אחראי לביצוע תקין ומסודר של התקנות עמדות המכירה (קיוסקים) במבנים, לרבות פתיחת פתח בקיר בנוי, התאמות בקיר לצורך ההתקנה, התקנת מסגרת עמידה בתנאי חוץ ככל שתדרש וכפי שתאושר ע"י האדריכל. במקרה של פגיעה בחלקי המבנה, בתשתיות או בסביבת המבנה, כתוצאה מההתקנה, יהיה הספק אחראי לתיקון הנזק והשבת המצב לקדמותו, בתיאום עם המזמין.

#### 4.10.2 התקנת המערכת

בשלב ראשון המערכת תותקן לבדיקות קבלה ולהדרכה. במידה והמתחמים בהם המערכת אמורה לפעול עדיין לא יהיו גמורים, המערכת תותקן על שרת יעודי ותקושר לרשת של אחוזות החוף, בדיקות הקבלה וההדרכה יבוצעו על עמדות מחשב אצל המזמין (יתואם בעת הכנת תכניות הבדיקות וההדרכות).

אחרי בדיקות קבלה המערכת תותקן לבדיקות חוזרות.

כאשר המבנים השונים בהם אמורות להיות מותקנות המערכות יהיו מוכנים. ותשתיות המחשוב תהיינה מוכנות המערכת תותקן על השרת המיועד לכך. עם התקנת הציוד כולו תבצע בדיקה מקיפה של כל תהליכי המערכת.

#### 4.11 עליה לאוויר והפעלה מלאה של המערכת (M)

לקראת מועד העלייה לאוויר יכין הספק תכנית עלייה לאוויר הכוללת פירוט מדויק של כל השלבים הנדרשים לביצוע ממועד אישור המערכת והציוד ע"י המזמין (בתום בדיקות הקבלה ועד לעבודה שוטפת ללא תקלות בייצור. המערכת תופעל רק אחרי אישור בכתב של התכנית ע"י המזמין. הספק מחויב להקמת מוקד ייעודי (help desk), לטיפול בכל התקלות הן בשלב ההפעלה. בימים הראשונים לאחר ההפעלה ועד להתייצבות המערכת. הספק יקצה עובד ייעודי שישהה באתר "שרונה" וילווה את המשתמשים בימים הראשונים של ההפעלה בנוסף למוקד התמיכה (help desk). הספק יציין כמענה לסעיף זה, את כמות השעות וכמות האנשים שיקצה לטובת ליווי העלייה לאוויר, יפרט את נהלי העבודה לטיפול בתקלות ואת אופן הערכתו לטיפול בנושא.

## **4.12 אחריות, שירות ותחזוקה (M)**

### **4.12.1 שירות תחזוקה והדרכה בתקופת הבדק**

- תקופת האחריות תהיה 24 חודשים מיום התחלת העבודה המבצעית עם המערכת.
- תקופת האחריות למרכיבי בקרת הכניסה ו/או ציוד אחר יהיו לפחות 24 חודש, בהתאם להסכמים עם ספקי המוצרים ולמקובל בשוק.
- בתקופת האחריות יינתנו שירותי התחזוקה, פתרון תקלות על חשבון הספק.
- תקופת האחריות תחל ממועד אישור המסירה על-ידי המזמין (תקופת האחריות תחל ממועד השלמת מבחני הקבלה של התוכנה כולה בהצלחה, ועלייתה לאוויר).
- הספק יפרט מה נכלל ומה לא נכלל בהסכם השירות לתקופת האחריות/הבדק.
- טיב ודרישות השרות בתקופת הבדק, יהיו זהים לטיב ודרישות השרות בתקופת התחזוקה. יחד עם זאת, על הספק לפרט מה כולל שרות זה.
- בסמוך לתום תקופת הבדק ימסור הספק למזמין תיק מתקן עדכני הכולל את כל השינויים והטיפולים שנעשו המערכת במהלך תקופת הבדק.

### **4.12.2 שירות תחזוקה לאחר תקופת הבדק**

- הספק יספק במסגרת ההסכם, שירות ותחזוקה למזמין לתקופה שלא תפחת מ- 10 שנים לאחר גמר האחריות (שבה יינתנו אותם שירותי תחזוקה ללא תשלום דמי תחזוקה), על פי הסכם תחזוקה שיחתם בין המזמין ובין הספק.

- היה והמזמין יחתום על הסכם תחזוקה עם הספק, הסכם התחזוקה יהיה לשנה ויתחדש כל שנה במהלך ה- 10 שנים אלא אם המזמין יודיע אחרת לספק לפני סיומה של כל שנה. התחזוקה תכלול גם מוצרי צד ג' שבמערכת.
- הספק מתחייב לתת שירותי שירות ותחזוקה ללמזמין כל עוד המערכת קיימת והמזמין מעוניין בכך.
- הספק יתחייב לספק מענה טלפוני לבעיות תפעול באמצעות מוקד שרות ולתקן תקלות במערכת בהתאם לדרישות ובמסגרת הזמן, המפורטים בהסכם.
- בנוסף, במסגרת שירותי התחזוקה יתחייב הספק להתאים את המערכת לכל מערכת הפעלה עתידית שתצא, לכל גרסא עתידית של הדפדפן, ולכל גרסא עתידית של תוכנה אחרת המשפיעה על התפעול והפונקציונאליות של המערכת. הספק יהיה אחראי על כל רכיבי המערכת שסופקו על ידו, כולל רכיבי צג ג'.
- הסכם השירות יהיה על פי הנוסח שייקבע על ידי המזמין, והמהווה חלק ממסמכי המכרז.
- הארכות הסכם תחזוקה מעבר ל- 10 השנים הנ"ל, תבוצע בהסכמת הצדדים.
- על הספק לציין בהצעתו מחירים וסוגי שרות ותחזוקה (בצרוף הסבר ברור ומפורט), לכל אחד ממרכיבי המערכת הכלולים בהצעתו ואשר יש לרוכשם מצד ג'.
- על הספק לספק, עפ"י דרישת המזמין, שינויים והתאמות בתוכנה (בתקופת האחריות ו/או בתקופת התחזוקה), בהתאם למחירים המפורטים בפרק 5.

### 4.12.3 שירות ותחזוקה למערכת (M)

- הספק מתחייב למתן שירותי האחזקה למערכת המוצעת כדלהלן:
- תיקוני "באגים" בתוכנה ובממשקים.
  - תקלות בחומרה (במוצרים השונים)
  - סיוע במתן פתרונות לבעיות הנובעות מ"באגים" או מתקלוף ע"י אספקת תיקונים של היצרן או פתרונות עוקפים, עד למתן פתרון מושלם ע"י היצרן.
  - יעוץ בפתרון בעיות ויישום נכון של הכלי עפ"י דרישת המזמין.
  - על הספק להתחייב למתן שירות ותחזוקה לכל הרכיבים המוצעים על ידו, הן במסגרת הסכם שנתי והן במסגרת שירות PER-CALL. השירות והתחזוקה יכללו בין השאר, אך לא רק, תיקוני תקלות בתוכנה ("באגים"), תיקוני תקלות, עדכונים, תוספות ושינויים בכל רכיבי המערכת.

- הצעה שלא תכלול התחייבות הספק בכתב כנדרש לעיל - תפסל על הסף.
- במסגרת הסכם השרות והאחזקה, מתחייב הספק להיענות לקריאות שרות טלפוניות של המזמין לצורך איתור תקלות הנובעות מ"באגים" במערכת התוכנה הבסיסית, ומתן פתרונות מספקים או בתקלות בחומרה, שירותי ההיענות יינתנו בזמנים ובמועדים המפורטים להלן:
- לגבי המערכות והציוד: ימים א'-ה' בין השעות 08:00 - 19:00.  
מכירת כרטיסים באתרי האינטרנט: 24\*7
- במקרה של תקלה המשביתה את כלל המערכת, הספק יתחייב להתחלת טיפול בקריאה תוך 4 שעות מקבלתה, ולמתן פתרון זמני או קבוע תוך 24 שעות (בימי העבודה הנ"ל) מקבלת הקריאה.
- במקרה של תקלה שאינה משביתה את כלל המערכת, יתחייב הספק לתיקון תוך 48 שעות מקבלת הקריאה (בימי העבודה הנ"ל) ולתיקון קבוע, תוך שבוע מקבלת הקריאה.
- המציע יתאר את מנגנון השרות שיופעל במקרה דיווח על תקלה במערכת.
- המציע יציג את מתודולגיית ה Help-Desk לתמיכה.

#### 4.12.4 עדכון גרסאות (M)

- עדכון גרסאות יבוצע במסגרת תקופת האחריות ובמסגרת הסכם השרות ללא כל תמורה נוספת.
- הספק מתחייב לעדכון גרסא ראשית לפחות פעם בשנה.
- ביצוע עדכון גרסה לא יפגע בתפעול השוטף של המערכת ויבוצע לאחר השעה 19:00 בערב.
- הספק יספק תיעוד מעודכן עבור כל גרסה הכולל ברמת המשתמש (Features חדשים) וברמה טכנית (שינויים בבסיס הנתונים, במסכים או ב-Business Logic) במידה ועדכון גרסה יחייב הסבת נתונים או כל הסבה אחרת, לא תיגבה תמורה נוספת בגין ההסבה.
- על המציע לפרט את נהלי חברת המציע לעדכוני גרסאות כולל תיאור ביצועי מבחני קבלה ומבדקי איכות.
- על הספק לפרט כיצד יבוצעו התאמות בתוכנה מבלי לפגוע ביכולת לספק עדכוני גרסאות.

הופקו מאתר האינטרנט [www.ahuzot.co.il](http://www.ahuzot.co.il)

מכרז 03/2013

להקמת מערכת ניהול,  
תיזמון ומכירת כרטיסים  
במתחם שרונה

**מפרט טכני - נספחים**

רשימת נספחים לנספח הטכני (פרקים 1-4):

נספח 2.3 – טופס טופס המענה לפרק 2.3 ממשק משתמש

נספח 2.5 - טופס המענה לפרק 2.5 תהליכים ופונקציות

נספח 2.10 - טופס המענה לפרק 2.10 דרישות ודגשים



### טופס המענה לפרק 2.3 ממשק משתמש

על המציע לציין בטבלה שלהלן את אופן הפתרון לדרישה, האם קיים באופן מלא במערכת המוצעת, האם המציע מתכוון לפתח או להתאים את המערכת לפונקצינאליות הנדרשת. במקרים בהם יישום הפתרון עשוי לגרום לחריגה בלוחות הזמנים הנדרשים (בפרק 4 – המימוש), או במידה והמציע לא מתכוון לספק את הפתרון עליו לציין זאת.

על המציע לצרף דוגמאות למסכים המראות את עמידתו בדרישות הממשק למשתמש.

#	דרישה	קיים מלא ועובד בפועל	קיים חלקית ויושלם	לא קיים: יושלם/ לא יושלם
1	המערכת תהיה מערכת Web-ית.			
2	הממשק התפעולי יהיה בשפה העברית.			
3	ממשק המשתמש יהיה אחד עבור כל מרכיבי המערכת במסכים השונים ואינטואיטיבי.			
4	המערכת תציג מקסימום נתונים במינימום מסכים ומאידך בהצגה יעילה וקלה לאיתור הנתון הדרוש ללא גלילה לרוחב.			
5	מסכי המערכת יעוצבו ע"פ סטנדרט בעיצוב המסכים (מיקום פקדים באותו סדר בכל מסך ומסך, סוגי שדות, וכו').			
6	המערכת תאפשר במקומות שונים תצוגה גרפית של נתונים, דגשים ויזואליים כגון צבע או הבלטה או הבהוב וכד' (למשל שינוי באירוע או בפרטי סיור השינויים יודגשו בצבע)			
7	המערכת תתמוך בשימוש בכלים חלונאיים: הגדלה והקטנה של חלקי מסך, Hyperlink, drill down וכו'			
8	המערכת תתמוך בעבודה במקביל על מספר מסכי מערכת כגון אפשרות לפתוח מספר קבוצות (או ישות אחרת) במקביל ולדפדף ביניהם, כאשר כל מסך יזוהה באופן ברור ע"י שם הקבוצה או אמצעי אחר למניעת טעויות.			
9	המערכת תתמוך בדפדוף בין מספר מסכים שונים במערכת תוך אפשרות לחזור אחורנית.			
10	במערכת ייבנה עץ תפריטים נח, תפריטים גמישים, תפריטים למשתמש ומותאמים להרשאות המשתמש.			
11	המערכת תתמוך בדפדוף בין מספר מסכים שונים במערכת תוך אפשרות לחזור אחורנית.			
12	במערכת ייבנה עץ תפריטים נח המותאם להרשאות המשתמש.			
13	המערכת תתמוך במעבר ישיר בין מסכים על פי			

#	דרישה	קיים מלא ועובד בפועל	קיים חלקית ויושלם	לא קיים: יושלם/ לא יושלם
	קשרים לוגיים שלא דרך מסכי התפריט, דוגמאות: עדכון פרטי לקוח מתוך מסך מכירת כרטיסים, מעבר לעדכון מחירים מתוך מסך עדכון אירוע וכד'.			
14	המערכת תאפשר התבססות על מקשים פונקציונאליים אחדים בכל המערכת.			
15	המערכת תתמוך בביצוע רענון מסך ידני ואוטומטי לאחר עדכון נתונים.			
16	בכל המסכים יהיו ברירות מחדל הגיוניות. לדוגמא: תאריכים.			
17	בכל המסכים auto complete (השלמת נתון שמופיע בזכרון).			
18	כל הרשימות הן בתצוגה בגריד והן בחלונות נפתחים יהיו תמיד ממויינים.			
19	בתצוגות בגריד נתן יהיה למיין לפי כל עמודה ע"י הקלקה עליה וכן לשנות סדר עמודות לתצוגה בגריד.			
20	אפשרות חזרה למסך קודם בכל מקום במערכת.			

## טופס המענה לפרק 2.5 תהליכים ופונקציות

על המציע לציין בטבלה שלהלן את אופן הפתרון לדרישות המתוארות במפרט בפרק 2.5. האם קיים באופן מלא במערכת המוצעת ומופעל אצל לקוחות אחרים, האם קיים אך לא הופעל עדיין או האם המציע מתכוון לפתח או להתאים את המערכת לפונקצינאליות הנדרשת. במקרים בהם יישום הפתרון עשוי לגרום לחריגה בלוחות הזמנים הנדרשים (בפרק 4 – המימוש), או המציע לא מתכוון לספק את הפתרון עליו לציין זאת.

סעיף	תהליך	קיים מלא ועובד בפועל	קיים חלקית וישראל	לא קיים: ישראל/ לא יישלם
2.5.1	ניהול בסיס מידע לכל אתר או פעילות			
2.5.2	אירועים מיוחדים			
2.5.3	ניהול מוסדות, ארגונים וסוכנים			
2.5.4	ניהול מחירוניה			
2.5.5	ניהול הנחות			
2.5.6	ניהול מבצעים			
2.5.7	מכירות לקהל הרחב			
2.5.8	שריון זמני ביקור			
2.5.9	מכירות למוסדות וארגונים			
2.5.10	מכירות באמצעות סוכנים			
2.5.11	הפקת כרטיסים			
2.5.12	בקרת כניסה			
2.5.13	מניה של מבקרים ותזמון שעות ביקור			
2.5.14	טיפול בביטולים והחלפות			
2.5.15	מעקב ובקרה אחרי פעילות בכל אחד מהאתרים/פעילויות ופארק כולו על פי הרשאות			
2.5.16	ניהול רשימות המתנה			
5.6.17	התחשבנות עם גורמים שותפים			

סעיף	תהליך	קיים מלא ועובד בפועל	קיים חלקית ויתשלם	לא קיים: יתשלם/ לא יתשלם
	במבצעים			
5.6.18	הפצת מידע			
5.6.19	ניהול בסיס מידע לקוחות			
5.6.20	ניהול קבוצות סיור			
5.6.21	מכירה באמצעות עמדות מכירה (קיוסקים)			
5.6.22	ממשק למערכת טלפוניה			
5.6.23	מערכת הודעות התראות			
5.6.24	חיפוש וטבלאות פיענוח			
5.6.25	תכתובות דוא"ל			
5.6.26	סריקת מסמכים ואחזור מסמכים			
5.6.27	יצוא קבצים ל – Office			

## טופס המענה לפרק 2.10 דרישות דגשים

על המציע לציין בטבלה שלהלן את אופן הפתרון לדרישה, האם קיים באופן מלא במערכת המוצעת, האם המציע מתכוון לפתח או להתאים את המערכת לפונקצינאליות הנדרשת. במקרים בהם יישום הפתרון עשוי לגרום לחריגה בלוחות הזמנים הנדרשים (בפרק 4 – המימוש), או במידה והמציע לא מתכוון לספק את הפתרון עליו לציין זאת.

#	דרישה	קיים מלא ועובד בפועל	קיים חלקית וישראל	לא קיים: ישראל/ לא יושלם
1	המערכת תהיה מערכת אינטרקטיבית ופתוחה שתקבל ותעביר מידע באופן שוטף לאמצעים שונים ולמדיות שונות (אתר אינטרנט, טלפון, קיוסקי מידע ומכירה וכד').			
2	כל שינוי בבסיס הנתונים יעשה בעזרת מסכים יעודים ולא בגישה ישירה			
3	אפשרות עדכון רטרואקטיבי על פי הרשאות כולל אופציה להציג מידע שעודכן רטרואקטיבית ומי בצע את העדכון			
4	מצב המכירות/מקומות פנויים מתעדכן בזמן אמת על כל מכירה ו/או שריון ו/או ביטול שמתבצע מכל מדיה אפשרית (אתר אינטרנט, טלפון, נייד, קיוסקים, קופה וכד').			
5	המערכת צריכה להיות גמישה להכנסת שינויים, הרחבות והוספה של מודולים, כך שתאפשר לתמוך בשינויים בתהליכי עבודה בהתאם למדיניות המוכתבת ע"י הנהלת אחוזות החוף והיזמים.			
6	אפשרות לשדרוג נוח למהדורות עתידיות ללא צורך בהשבתת העבודה או פגיעה כלשהי בבסיס הנתונים.			
7	יכולת קישור המערכת לכלים סטנדרטים הנפוצים בשוק, אשר בהם יתכן ויעשה שימוש בתחנות העבודה			
8	על המערכת לכלול באופן אינטגרלי, תיעוד מלא ומפורט, בכדי להקל ולפשט את תחזוקתה, וכן לאפשר טרמינולוגיה אחידה.			
9	עומק היסטורי של מידע זמין במערכת (אפשרויות Drill down).			
10	על המערכת לאפשר גישה סלקטיבית של עובד למידע כולל אפשרות לעדכון מוגבל של הנתונים, הזנה של טפסים וכד'.			
11	לכל פלט היוצא מהמערכת תהיה אפשרות לייצא לקובץ בפורמטים שונים ולהדפסה.			