



כב' סיוון תשע"ט
25/06/19

לכבוד

חברי ועדת עג"א

שלום רב,

הנדון: בקשה לפיתוח ממשק בין מערכת נושמים לרווחה לבין תיק לקוח

אגף שירותים חברתיים אישיים ואגף מערכות מידע במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים (להלן – המשרד) פועל לקידום ממשק בין תיק הלקוח המשמש את המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות ברחבי הארץ לבין מערכת "נושמים לרווחה" המשמשת את הרשויות ברחבי הארץ בהפעלת מערך מענים ממוחשב לטיפול בלקוחות המקבלים שרות במסגרת זו.

רקע כללי:

מערכת המידע המשמשת את המחלקות לשירותים חברתיים בטיפול בלקוחות היא מערכת "תיק הלקוח" המתוחזקת המפותחת על ידי מספר ספקי תכנה שונים.

בעבר, כתוצאה ממגבלות טכניות ותקציביות הוקמה, באמצעות "קרן רש"י" מערכת נפרדת לטיפול בלקוחות מערך המענים 'נושמים לרווחה' במרכז עוצמה' המוכרת בשם - מערכת "נושמים לרווחה". מערכת זו מציעה פתרונות בהיקף שונה עבור כל אחת מהתכנות.

מערכת נושמים לרווחה פותחה על ידי קרן רש"י על פלטפורמת Salesforce.

המערכת מנהלת את תיקי הטיפול במשפחות בכ- 108 רשויות ומאפשרת ניהול הוצאות משפחתי ורשותי והפקת שוברים עבור תכנית 'נושמים לרווחה' לטובת רכישה של טובין ו/או שירותים עבור המשפחות המשתתפות בתכנית.

כיום לא קיים כל ממשק בין מערכת "תיק הלקוח" לבין מערכת "נושמים לרווחה".

המענה הנדרש:

המשרד בתן מספר חלופות לקישור בין המערכות, ונראה כי בשלב זה הפתרון הרצוי הינו קישור בין המערכות באמצעות ממשק, פתרון זה כולל התייחסות לנושאים הבאים:

- המשך השימוש במערכת 'נושמים לרווחה' ופיתוח ממשקים למערכת "תיק הלקוח".
- קליטת הנתונים פעם אחת בלבד, והעברת נתונים רלוונטיים בין המערכות באמצעות ממשק.
- מתן אפשרות צפייה לכל גורם טיפולי במערכת שבה הוא משתמש ללא צורך בפתיחת שתי מערכות.
- צפייה בכל מערכת תהיה כפופה להרשאות שיוגדרו על ידי המשרד.



נעשו מספר פעולות בכדי להבין את המשמעויות לפיתוח הממשק:

1. בדיקת המצב הקיים והבנת החשיבות בפיתוח הממשק
 2. הגדרת דרישות ופנייה לכלל חברות המחשוב המפעילות את תיק הלקוח ברשויות המקומיות לצורך בחינת העלויות
 3. פניה לקרן רש"י המפעילה את מערכת נושמים לרווחה לצורך בחינת עלויות
 4. פנייה לחברות התוכנה המספקות את שירותי המחשוב ברשויות לצורך בחינת עלויות.
- קיימות כיום חמש חברות תוכנה המספקות את שירותי המחשוב בכלל הרשויות ברחבי הארץ. כל רשות מפרסמת מכרז והחברות מתמודדות ביניהן על הזכייה במכרז המחשוב של הרשות. עיריית תל אביב עובדת ללא חברת תוכנה והמחשוב בעירייה מסופק על ידי עובדי המחשוב של העירייה. טרם הפנייה לוועדה פנה המשרד לחברות התוכנה בבקשה לקבל הערכת עלויות לפיתוח הממשק, אך ההבדלים בין החברות היו גדולים מאוד.
- לאור זאת נראה כי נכון יהיה לצאת לפיילוט עם חברת תוכנה אחת על מנת שהמשרד יוכל להבין לעומק את העלויות והמשמעויות ולהגדיר מה הסכום אותו המשרד מוכן יהיה לשלם עבור הפיתוח מול כל חברות התוכנה.
- בבדיקה מול כל חברות התוכנה המפתחות את תיק הלקוח ברשויות, נראה כי נכון יהיה לקדם את ההתקשרות בשלב הפיילוט מול חברת-נס, המספקת את שירותי המחשוב בעיריית ירושלים, זאת בשל העובדה כי חברת נס הגישה את הצעת המחיר בהתאם לאומדן שערך המשרד ופרסם אותה בפנייה. אפיון ופיתוח הממשק בעיריית ירושלים, עירייה גדולה ומורכבת, יכול לתרום בהבנת כלל המשמעויות והצרכים כך שניתן יהיה לצאת בהמשך להתקשרות מול שאר החברות על בסיס מידע יסודי ומקיף.
- חברת נס מספקת שירותי מחשוב בעיריית ירושלים בלבד ולכן ביצוע הפיילוט מול חברה זו לא יהווה פגיעה בתחרות וקידום חברה אחת על פני המתחרים בשוק.
- אודה לאישור וקידום התהליך בהקדם ככל שניתן על מנת שנוכל לקדם את הפיילוט ובהמשך את הפיתוח מול כלל החברות.

בברכה,

יובל קרצנר

מנהל פרויקטים

אגף בכיר טכנולוגיות דיגיטליות ומידע