

**למ"ס - סעיף 15 לפרק ג' בחוברת המרכז  
טבלת עזר: פירוט עמידת תשתית ה-CRM המוצעת בתכונות הדרשות**

מספר תת סעיף	נושא על	תת נושא	פרוט הדרישה	תשובת המציע [קיים/לא קיים]	חיסר [אופציונאלי למענה]
1	ממשק משתמש	נגישות	ממשק המשתמש מבוסס WEB		
2			תמיכה ברספונסיביות עבור מערכות ההפעלה המפורסות להלן Google Android, Apple IOS.		
3			תמיכה מלאה בעברית כשפה טבעית.		
4		ממשק שפות	תמיכה ברביי שפות ולכל הפחות תמיכה מלאה בשפות הבאות: ערבית, אנגלית, רוסית		
5			מערכות בעלות ממשק משתמש למפתחים באנגלית		
6			התאמות החלונות לרכיבים הפונקציונאליים ולמגבלות התצוגה		
7		תצוגה	צורות עקביות, הכוללות צבעים אחידים וגופן (font) אחיד.		
8			תצוגה גרפית ואינטואיטיבית הכוללים מינימום לחיצות לביצוע פעולות מסוימות		
9			מסך הצגה של מידע מסכם כ-DASHBOARD הכולל בין היתר דוחות BI לגבי שאילתות מוגדרות מראש		
10			אפשרות משתמש למעבר למידע מפורט לגבי השאילתות דרך ה-DASHBOARD או תפריטים		
11			שורת כותרת ברורה, המסבירה "מה קורה כעת", "היכן אנו נמצאים".		
12			הופעת הודעות המערכת במקום אחיד.		
13			מיקום שדות חוזרים במיקום זהה (כמו מזהים ומאפיינים עיקריים)		
14			מעבר נוח ונגון בין מסך אחד לשני והעברת מידע בין מסך למסך, תוך מניעת הצורך בהקשה חוזרת של נתונים (יתאפשרו קיצורי דרך למעבר ממסך אחד למסך אחר ללא מעבר בין התפריטים).		
15			עמידה בתקנות הנגישות ברמת AA (לצורך דרישה זו ניתן להציג Roadmap הכולל מועד להשלמה)		
16			מתן אפשרות לעיצוב מסכי התצוגה באופן עצמאי וללא ידע מוקדם בתכנות של המשתמש.		
17		שולחן עבודה - יותאם לתפקיד המשתמש (מידע המניע לפעולה, תורי עבודה, משימות פתוחות וכו')			
18		תפריטים	בחירת תפריטים ומסכים באופן גמיש המתאים לצורת עבודת המשתמש		
19			תפריטים במבנה "עץ" היררכי במספר הרמות הנדרש		
20			תכנון נווט כך שהמשתמש יעבור דרך מספר קטן ככל האפשר של מסכים בכדי לקבל את המידע הרצוי.		
21			שימוש בקיצורי דרך לצורך גישה מהירה לפעילויות מרכזיות בתפריט		
22			התאמת התפריטים לתפקיד ולרמת הרשאה של המשתמש.		
23		כלי HELP	זיהוי המשתמש והצגת תפריטים מותאמי משתמש, בעת כניסה למערכת.		
24			תמיכה מובנת במסכי עזרה (help) בעברית לכלל המשתמשים		
25			התאמת מסכי ה-Help למשתמשים תוך מתן אפשרות להתאמה פרטנית על-ידי צוותי הפיתוח של המ"ס.		
26			תמיכה בהקפצת חלונות עזרה, לסיוע למשתמשים במילוי שדה ספציפי.		

**למ"ס - סעיף 15 לפרק ג' בחוברת המרכז  
טבלת עזר: פירוט עמידת תשתית ה-CRM המוצעת בתכונות הדרשות**

מספר תת סעיף	נושא על	תת נושא	פרוט הדרישה	תשובת המציע [קיים/לא קיים]	חיסור [אופציונאלי למענה]
27	הרשאות	הרשאות	מערך ניהול הרשאות, המאפשר את הגדרת יכולות הצפייה, העדכון, השליטה והבקרה של כל משתמש.		
28			הגדרת ההרשאות תבוצע על-ידי הלמ"ס מול הספק.		
29			מתן אפשרות להגדרת הרשאות ברמת השדה.		
30	דוחות ואנליטיקה	דוחות ואנליטיקה	תמיכה באינטגרציה של ערוצים ובין ערוצים, תוך התאמת הפעילות לאופי של הערוץ.		
31			כלי מובנה להפקת דוחות תוך אפשרות הגדרת דוחות בפורמטים שונים כולל דוחות ציבוריים או פרטיים, גם על-ידי משתמשי קצה. (M)		
32			דוחות מובנים במערכת וכן מחולל דוחות, תוך מתן אפשרות לייצר דוחות על-פי חתמים שונים (כמות ומהות הדוחות הנדרשים ייקבעו במהלך האפיון המפורט, אשר ייעשה מול הספק הזוכה).		
33			יכולת הפקת מידע מנוחה בעזרת שאילתות, דוחות ו-CRM אנליטי מחולל דוחות, שליפה לפי כל פרמטר במערכת.		
34			מודלים אנליטיים מתקדמים לניבוי (פרדיקציה) של אירועים.		
35			דיווחים סטטיסטיים היסטוריים על פעילות המשתמשים		
36			כלי BI מובנה, שיאפשר: זיהוי מגמות, ייעול תהליכים, ביצוע תחזיות ויצאת המלצות לשיפור תהליכי עבודת		
37	הצגת נתונים באופני המחשה שונים.				
38	BI	BI	ניתוח מעמיק של נתונים		
39			בחינת מגוון סוגי נתונים – בסיסי נתונים		
40			בחינת מגוון סוגי נתונים – גיליונות Excel		
41			בחינת מגוון סוגי נתונים – מסמכים		
42			בחינת מגוון סוגי נתונים – ערוצים חברתיים		
43			רשיו לתוכנת ה-BI יהיה כולל בחבילת הרשיו המוצעת למשתמשי היישומים הבסיסיים (למעט משתמשים שהינם משתמשי הפורטל הארגוני בלבד).		
44	ניהול לידים וקמפיינים	ניהול לידים וקמפיינים	אפשרות לניהול רשימות לידים בטעינה ממערכות וממשקים ובעדכון ידני דרך המערכת ברשימות הלידים.		
45			כלי לניהול קמפיינים, בהגדרה ידנית ואוטומטית, כולל אפשרות הפצה ברשתות החברתיות ובאמצעות SMS. אפשרות לפילוח נמעני הקמפיין, ניהול ומעקב אחר התקדמות הקמפיין, ניתוח התוצאות והצגה שוטפת בכלי דיווח.		
46	כלי לניהול ידע	כלי לניהול ידע	כלי משחק (Gamification) לעידוד פעילות עובדים, עמידה ביעדים ומדדים ושיפור ביצועי עובדים.		
47			כלי לניהול הידע הארגוני, הכולל אפשרות עריכה וקטלוג של מידע, ניהול גרסאות ואפשרות הפצת ידע ומסמכים באופן אוטומטי ובבחירה ידנית. שליפת המידע תעשה בשפה טבעית ולפי פרמטרים מובנים לחיפוש.		
48			כלי ארגוני לניהול משובים וסקרים בערוצי התקשורת השונים. מתן אפשרות לשליחת משובים אוטומטית בהתאם לחוקים עסקיים או אירועים מוגדרים מראש, ניתוח המשובים לזיהוי פערים, המלצה על נקודות למיקוד ושליחת התראות על נתונים חריגים למשתמשים מוגדרים.		

**למ"ס - סעיף 15 לפרק ג' בחוברת המרכז  
טבלת עזר: פירוט עמידת תשתית ה-CRM המוצעת בתכונות הדרשות**

מספר תת סעיף	נושא על	תת נושא	פרוט הדרישה	תשובת המציע [קיים/לא קיים]	חשבו [אופציונאלי למענה]	
49	פונקציונליות	פורטל לקוחות / שותפים / ספקים / עובדים	ביצוע פעולות בשירות עצמי על-ידי לקוחות/ שותפים/ עובדים.			
50			תמיכה במשתמש מזוהה (למשל סוכן, תאגיד) ובמשתמש לא מזוהה (כלל הציבור).			
51			ניהול ועריכת העיצוב בפורטל באופן עצמאי ובהתאמה אישית על-ידי מערך המחשוב של הלקוח, ללא צורך בתכנות ובממשק פשוט.			
52			ניהול תוכן בפורטל – על-ידי המשתמש ללא צורך בתכנות.			
53			כלי branding ועיצוב מובנים, אשר יאפשרו התאמת מסכי התשתית.			
54			הנפקת הסיסמה לפורטל ב-OTP.			
55			ניהול קהילה	תשתית ה-CRM תאפשר כלים לניהול קהילת לקוחות / עובדים / שותפים, כולל איסוף מידבק מהקהילה, ניהול הדיונים בה וכדומה.		
56			Social listening	יכולת התממשקות למערכות מובילות בתחום זה, לצורך לאיתור מידע או פניות נדרשות מרשתות חברתיות, כדוגמת Facebook, Twitter, Google+.		
57			ניהול הדעות והתראות	מנגנון שליחת התראות למשתמשים ולגורמים נוספים אצל הלקוח, בהתאם להגדרת המשתמש, על אירועים במגוון כלים, כגון דואר אלקטרוני, SMS וכו'.		
58			Guided Navigation	תשתית ה-CRM תכלול כלים לסייע בזמן אמת למשתמש, למשל הצגת השלב בתהליך שבו הוא נמצא ומעבר קל בין השלבים בלחיצת כפתור.		
59			תסריטי שיחה	שילוב תסריטים באופן מובנה, תוך תיעוד המידע המתקבל מהלקוח בהתאם לשלב בתסריט.		
60			הערכות ביצועי עובד	יכולות מדידה של תפוקת עובדי הלקוח ושל האפקטיביות והיעילות של פעילותם, בהתאם לחוקים העסקיים שייקבעו וכן להצגת הנתונים ב-dashboards.		
61			מנגנוני איכות	תמיכה בצמצום טעויות וזמני עבודה, בעזרת שדות מובנים, השלמת טקסט ובדיקות איכות על הנתונים		
62			תמיכה ב-Workflow	ניהול סטטוסים פנימיים והגדרת סטטוס המשפיע על Workflow (M)		
63		מחולל תבניות טפסים ומכתבים	יכולת של עריכת טפסים ומכתבים, בהתאם לתבניות מוגדרות מראש, כגון טפסי בקשה/ חוות דעת/ מכתבי אישור/ הדעות והתראות / הזמנות עבודה / כתבי מינוי וכדומה - יצירת פורמטים שונים למסמכים שונים ומיילים, כולל "שתילת" הנתונים הרלוונטיים במסמך/ מייל.			
64		ניהול ישויות	הקמת ישויות חדשות בקלות, בהזנה ידנית או באמצעות מילוי פרטים אוטומטי מטפסים מקוונים או סרוקים. תתבצענה בדיקות איכות כמו בקליטה ידנית.			
65			ניהול היררכיות והגדרה ידנית של היררכיות תפקידים בארגונים.			
66			ניהול ישות מורכבת, כגון ישות מסוג "וועדה", הכוללת בתוכה מספר משתמשים בעלי הרשאות לביצוע פעולות תחת שם הוועדה.			
67			חיבורים היררכיים ורשתיים בין ישויות.			
68			יצוא וקליטת נתונים מקבצי Excel.			
69			ממשקים למערכות ארגוניות	התממשקות דו כיוונית ל outlook (מיילים, אנשי קשר, פגישות).		
70			קליטה של מסמכים וטפסים חיצוניים במערכת, כגון טפסי הרשמה, בקשות לאישורים וכדומה מהפורטל.			
71			גמישות להוספה/ הסרה של גורמים מעורבים בטיפול שונים. פעולות השינוי יתועדו על ידי המערכת ויוצגו בדפי המערכת.			
72		ניהול שותפים/ גורמים מטפלים/ חיצוניים/ גורמים מעורבים בטיפול	המידע שיווהל יכלול את פרטי הגורם השותף, היסטורית הפעילות, תיקים בטיפול, תקציב שעות (עם אפשרות לעריכה ידנית), תחום התמחות וכדומה.			
73	מעקב אחר פעילות השותף, תוך מתן התראה על חריגות בתקציב השעות, יתרת שעות, שעות נוספות, קבלת חשבוניות עבודה.					
74	מתן אפשרות לגורם המטפל לבחון ניגוד עניינים של גורם מטפל. החוקים הייחודיים לנושא זה יוגדרו ב- Detailed Design					

**למ"ס - סעיף 15 לפרק ג' בחוברת המכרז**  
**טבלת עזר: פירוט עמידת תשתית ה-CRM המוצעת בתכונות הדרשות**

מספר תת סעיף	נושא על	תת נושא	פרוט הדרישה	תשובת המציע [קיים/לא קיים]	חומר [אופציונאלי למענה]
75	הסבות וסכרון קבצים		ביצוע אימות נתונים שוטף מול קבצים באופן סינכרוני / א-סינכרוני.		
76			מנגנון הסבת נתונים למערכת הכוללים בדיקות תקינות, בדיקות כפולים וכד'.		
77	ניהול מסמכים		רשוי מלא לניהול מסמכים, המאפשר אחסון, יצירה של טמפלייטים, תיעוד ותיוג של מסמכים על מנת לאפשר שליפה מהירה של גורמים מטפלים ויצירת הקשרים מורכבים יותר בין מסמכים, כגון נוסח החלטה ייחודי.		
78			הרשוי למערכת ניהול המסמכים תסופק כחלק בלתי נפרד מהרשוי שיוספק למשתמשי המערכת, והלמ"ס לא תישא בכל עלות נוספת לשימוש ביכולות אלו.		
79	חיפוש		אפשרות חתימה אלקטרונית על מסמכים, העומדת בדרישות החוק לחתימה מאושרת.		
80			אפשרות חיפוש מורכב וחיפוש פשוט, בהתאם לבחירת המשתמש. חיפוש פשוט יציג תוצאות מכלל המערכת, בהתאם למילות החיפוש שאותן רשם. חיפוש מורכב יציג תוצאות חיפוש בהתאם לפרמטרים שאותם ימלא המשתמש, כגון פרטי זיהוי, תאריכים, חיפוש במסמכים, חיפוש בתיק וכדומה.		
81	תיעוד וניהול אינטראקציות		חיפוש מידע באמצעות טקסט חופשי, ספרור תיקים, ספרור גופים, החלטות שונות וכדומה.		
82			המערכת תתעד את כל האינטראקציות בערוצים השונים, באופן אינטגרטיבי לערוץ (מייל, טלפון, סמס, רשתות חברתיות), עם הגורמים המעורבים (בכלל זאת התייעציות פנימיות בין משתמשים) ותשיך את ההתקשרות לנושא הטיפול.		
83	התראות ושליחת מיילים אוטומטית		מנגנון שליחת התראות למשתמשים ולגורמים נוספים ברשות, בהתאם להגדרת המשתמש, על אירועים במגוון כלים, כגון דואר אלקטרוני, SMS וכד'. מנגנון קבלת ההתראות וסינון יהיה בשליטת המשתמשים		
84			בהתאם להגדרות העסקיות ושילבי הטיפול השונים בתהליך העבודה המערכת, ישלחו בשם המשתמש מיילים אוטומטיים של מסמכים בעלי נוסח סטנדרטי.		
85	ניהול אירועים		הקמת האירועים, זימון הלקוחות לפי חתכים רלוונטיים, מעקב אחר רישום, הוצאת תזכורות ללקוחות בערוצים שונים (שיחה, סמס, מייל) ועדכון תגובת הלקוח לתזכורת כמו גם נוכחות הלקוחות ו-Follow up לאחר הגעה.		
86			המערכת תאפשר שילוב יכולות חתימה אלקטרונית בתהליכי העבודה שיוגדרו בה.		
87	חתימה אלקטרונית		החתימה האלקטרונית תעמוד בהגדרות הנדרשות לחתימה אלקטרונית מאושרת.		
88			ניתן יהיה לבצע חתימה אלקטרונית על מסמכים. במקרה זה, בכל פתיחה של המסמך המערכת תודיע למשתמש כי המסמך חתום אלקטרונית ותאשר את תקינות החתימה. אם יתברר כי חתימת מסמך איננה תקינה, המשתמש יקבל התראה כי המסמך אינו תקין.		
89	90		ניתן יהיה לאשר, באמצעות חתימה אלקטרונית, כל פעולה בתהליך עבודה. חתימה זאת תאשר זהות הגורם החותם ותמנע יכולת הכחשת פעולות.		
91			הצגת מסמך התחייבות של היצרן כלפיו, ובו התחייב היצרן כלפי הלמ"ס לעמוד בכל הדרישות שיפורטו להלן, במהלך כל תקופת ההתקשרות.		
92	שמירת המידע		האתרים בהם ישמור היצרן את המידע יוקמו במדינת ישראל או במדינות הנכללות בהנחיות מערך הביטחון להעברת מידע אישי על ישראלים לעיבוד ממוחשב מחוץ לישראל. המדינות נכון להיום מפורטות בנספח 6.		
93			התחייבות שהנתונים שיוהלו ביישומים שיופעלו בעבור הלמ"ס יוותרו בתחומי המדינות הנ"ל, ולא יועברו למדינות אחרות. זאת, לרבות לצורכי גיבוי או במקרה של כשל באחד מהאתרים.		
94	94		הפעלת לכל הפחות של שני אתרים, הממוקמים במרחק של מעל ל-60km אחד מהשני, כאשר שני האתרים פועלים בגיבוי הדדי, וכל אחד מהם יכול לספק מענה מלא לכל צורכי הלמ"ס.		
95			היצרן מתחייב לאפשר לרשות לבצע בקרה אחר המידע השמור באתריו.		
			מחיקת כלל המידע הקשור לרשות במסגרת הסכם זה עם תום ההתקשרות או בהתאם להנחיה של הלמ"ס, ללא יכולת אחזור.		

**למ"ס - סעיף 15 לפרק ג' בחוברת המרכז  
טבלת עזר: פירוט עמידת תשתית ה-CRM המוצעת בתכונות הדרשות**

מספר תת סעיף	נושא על	תת נושא	פרוט הדרישה	תשובת המציע [קיים/לא קיים]	חומר [אופציונאלי למענה]		
96	שמירת המידע על-ידי היצרן	זמינות	התשתית המוצעת תהיה זמינה למשתמשים ולמפתחים לפחות 99.9% מהזמן, בתחשיב שנתי. יובהר כי התשתית תחשב כבלתי זמינה בכל זמן שבו זמני התגובה למשתמשים ולמפתחים הינם איטיים, באופן העולה על מעל ל-50% מהגדרש להלן.				
97			התשתית תספק את זמני התגובה הבאים, לכל הפחות:				
98			פעולה	זמן תגובה מקסימלי (בשניות)			
99			כניסה ראשונית	30 שניות			
100			טעינת מסך חדש	5 שניות	זה המון זמן צריך להיות שניה לכל היותר. מדובר במערכת תפעולית		
101			חיפוש	5 שניות			
102			הפקת דוח פשוט או הצגת dashboard	10 שניות-			
103			הפקת דוח מורכב	עד ל-60 שניות. למשתמש תוצג התראה כי מבוצעת פעולה ארוכה, וחיווי על מצב ההתקדמות.			
104			גיבוי		גיבוי ושחזור המידע הקיים במערכת – מידע גולמי ותוצרים.		
105					המידע השייך לרשות יגובה באופן שוטף לפחות אחת לשבוע.		
106	אפשרות החזרת תמונת המצב של הנתונים במערכת לכל יום ב-30 הימים האחרונים.						
107	יש לאפשר רפליקציה מלאה של המידע במערכות למערכות ה"למ"ס.						
108	בתום תקופת ההתקשרות, מתחייב היצרן למחוק את כלל המידע הרלוונטי לרשות, באופן שלא ניתן יהיה לאחזור.						
109	תקני אבטחת מידע	מפתחות הצפנה	עמידה בתקן אבטחת המידע ISO 27001.				
110			מחויבות לשמירת פרטיות הנתונים, בהתאם להנחיות המחייבות במדינה בה ממוקם מתקן המחשב ממנו מסופק השירות.				
111			עמידות בכל דרישות תקניו ("GDPR") (General Data Protection Regulation (EU) 2016/679.				
112			בהתאם לדרישות הנתונים, ה"למ"ס תוכל לקבוע כי שדות מסוימים יישמרו באופן מוצפן.				
113			בדומה, תוכל ה"למ"ס לקבוע כי צרופות מסוימות, כדוגמת מסמכי WORD או PDF, יישמרו באופן מוצפן.				
114			מפתחות הצפנה יוכלו להישמר בכל אחת מהחלופות הבאות:				
115			- בידוי ה"למ"ס – בחלופה זאת, רק גורמים שהינם בעלי הרשאות גישה למערכות המידע של ה"למ"ס יוכלו לגשת לנתונים המוצפנים.				
116			- בידוי ספק תשתיות ה-CRM, כאשר רק גורמים שיקבלו הרשאות גישה למפתחות הצפנה יוכלו לגשת לנתונים המוצפנים. ה"למ"ס תעדיף פתרון שבו מפתחות הצפנה יישמרו ברכיב HSM ייעודי.				
117			בשירותי מחשוב ענן מחוץ לגבולות מדינת ישראל, מידע רגיש יוצפן, גם אם התשתית הינה ייעודית.				
118			במקרים שבהם נתוני ה"למ"ס מאוחסנים במערכת שאינה לשימושה הבלעדי, ייעשה שימוש בטכנולוגיות כגון: הצפנה, מיסוך נתונים או טוקניזציה, במטרה למנוע חשיפה של מידע רגיש או נתוני לקוחות לגורמים שאינם מורשים.				
119	ה"למ"ס תהיה רשאית להורות כי נתונים שדות רגישים לא יישמרו במערכות הענן אלא במערכות ה"למ"ס.						
120	בכל מקרה שיהיה צורך בגישה לנתוני שדות אלו, או בהצגתם, תבוצע פנייה למערכות ה"למ"ס, והנתונים יישלפו ממאגרי המידע של ה"למ"ס באמצעות פרוטוקול Odata.						
121	דרישות נוספות		כלים מובנים להעברת תהליכים שפותרו בסביבת פיתוח נפרדת לסביבת הבדיקות ולסביבת הייצור				
122			הגדרת לוח שנה מותאם, הכולל התייחסות ייחודית לחגים, מועדי חופשות וכדומה.				
123			כלי לאיתור וזיהוי תקלות ו- debugging.				
124			כלי לניהול תצורה ומעקב אחר גרסאות, לרבות זיהוי השוני בין גרסה לגרסה				
125			ביצוע פעולות אצווה (batch) מתוזמנות במערכת, על-פי תאריך ושעה ואירוע (Trigger)				