

שירות בתי הסוהר  
מנהל תמיכה לוגיסטית  
מחלקת רכישות ענף מכרזים

**בקשה לקבלת מידע (R.F.I)**  
**מס' בקשה – 151/2016**

**פתרון ליישום מערכת לשליחת**  
**מסרונים וניהול סד"כ**

**בקשה לקבלת מידע (R.F.I) 151/2016 ליישום מערכת לשליחת מסרונים וניהול סד"כ**

**1. כללי:**

- 1.1. שירות בתי הסוהר מבקש לקבל מידע (R.F.I) ליישום מערכת לשליחת מסרונים וניהול סד"כ בארגון, הכולל תיאור, ביצועים, תכונות של מערכת, טכניקות ושיטות פעולה, מתודולוגיות עבודה העונות לדרישה המתוארת במסמך זה.
- 1.2. למען הסר ספק מובהר בזאת כי, המידע המתבקש מתייחס אך ורק למערכות קיימות המוטמעת אצל לקוחות ולהן ניסיון מוכח.
- 1.3. מובהר בזאת, שאין לראות בבקשה זו תהליך לבחירת ספק למוצר או טכניקה, שיטה עבודה כל שהוא. כמו כן אין לראות בפנייה זאת התחייבות כל שהיא של שב"ס בנוגע לפרסום מכרז או ביצוע פעילות המשך לתהליך זה, כולל רכש עתידי. כל החלטה על המשך התהליך תעשה ע"פ שיקול דעת שב"ס באופן בלעדי.
- 1.4. הבקשה מתארת את עיקרי הצורך והדרישה ומגדירה את המידע הנדרש מהחברות במסגרת בקשה זו.
- 1.5. על החברה להגיש מענה לדרישות המועלות במסמך זה.
- 1.6. יודגש כי בקשה זו אינה מהווה מכרז או הזמנה להציע הצעות, כי אם פנייה מוקדמת לקבלת מידע עפ"י הוראות תקנה 14 לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993 והתקנות שהותקנו.
- 1.7. המציע לא יהא זכאי לכל פיצוי או שיפוי בגין הוצאות ו/או נזקים שיגרמו לו בקשר להגשת מענה לבקשת מידע זו ולכלל התהליך כולו.
- 1.8. שב"ס יהא רשאי לעשות כל שימוש במידע שיועבר לו, בין היתר לצורך כתיבת נייר מטה, מפרט או כל מסמך אחר ולא יהיו לספק כל טענות בגין זכויות יוצרים. שב"ס ישמור על מידע של מציע ולא יעבירו לאחר מחוץ לשב"ס וזאת בתנאי שהמציע ביקש זאת בכתב ובמפורש בהצעתו.
- 1.9. המציע יכיל במענה את מירב המידע האפשרי בהתאם לפירוט שבבקשה להלן. על המענה לעמוד בכל הדרישות והתנאים כפי שפורטו על ידי שב"ס כאמור בבקשה זו. המענים ינותחו וייבחנו ע"י צוות מקצועי של שב"ס.
- 1.10. שב"ס שומר לעצמו את הזכות לקיים פגישות הבהרה עם מציע כלשהו ו/או לדחות את המענה, הכל בהתאם לשיקול דעתו. מבלי לגרוע מכלליות האמור מובהר, כי כל פרט מהפרטים המצוינים בבקשה זו נתון לשינוי על פי שיקול דעתה הבלעדי של שב"ס, ואין בו כדי לחייב את שב"ס בכל דרך שהיא.

1.11. בקשות להבהרות בהקשר להכנת המענה בנושאים טכניים וניהוליים יש להפנות בכתב לשתי כתובות

הדוא"ל הבאות: [NirY@ips.gov.il](mailto:NirY@ips.gov.il) , [llanaB@ips.gov.il](mailto:llanaB@ips.gov.il)

**המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה הוא עד לתאריך 15/08/2016.**

1.12. **המועד האחרון להגשת המידע הוא עד לתאריך 05/09/2016, יום שני, שעה: 12:00.**

1.13. את המידע יש להעביר לשתי כתובות דוא"ל הבאות:

[NirY@ips.gov.il](mailto:NirY@ips.gov.il) , [llanaB@ips.gov.il](mailto:llanaB@ips.gov.il)

## 2. רקע:

- 2.1 שב"ס הנו ארגון ביטחוני בעל ייעוד חברתי. הארגון בנוי במתכונת דמוי-צבאית במבנה של מטה (נציבות), מחוזות, בתי כלא ויחידות עצמאיות; אנשי הסגל של השב"ס הנם בעלי דרגות (קצינים ובעלי דרגות אחרות - בד"א) וכפופים להיררכיה פיקודית ומקצועית.
- 2.2 לשב"ס אחריות כוללת על מערך הכליאה של מדינת ישראל ולפיכך הוא נדרש לתת מענה מהיר לאיומי ייחוס שונים ברמה הלאומית כדוגמת מלחמה, פגעי מזג אוויר, תקיפת מתקן וכו', והפנים הארגונית כדוגמת בריחה ממשמורת שב"ס, הפרות סדר, מוכנות לשחרור אסירים וכו'.
- 2.3 בשב"ס ישנם יחידות ארציות ויחידות מבצעיות נוספות (מצדה, דרור, נחשון...) אשר נדרש להפעילם בטווחי זמן קצרים ולכנסם בנקודת איסוף, לצורך מתן מענה מהיר לאירועים שונים.
- 2.4 לפיכך, שירות בתי הסוהר מעוניין לשדרג את יכולות הפצת ההודעות המבצעיות שלו לסוהרי שב"ס ולוחמיו בטווח זמן קצר בצורה מאורגנת ומהירה.

## 3. מטרת ויעדים:

- 3.1 הקמת מערכת בפריסה ארצית שתאפשר שליחת מסרונים לכלל הסגל בשב"ס (כ-12,000 סוהרים) בו זמנית.
- 3.2 הפעלת המערכת תתבצע מתוך מערכת פנים ארגונית.
- 3.3 למערכת תהיה יכולת להפיץ הודעות נצורות מתוך רשימה שתוזן מראש ע"י מנהל המערכת וכן הפצת הודעה חדשה שתיכתב אד הוק.
- 3.4 מסד נתוני הבסיס במערכת יכיל מאפייני משתמש מתוך מערכת קיימת המכילה נתוני ניהול כוח אדם בתדירות עדכון של אחת ליממה (מחוז, יחידה, משמרת, מקצוע, מ"א, שם, שם משפחה, מס' נייד, עיר מגורים, כתובת).
- 3.5 למערכת תהיה יכולת שיתוף בטקסט הודעות נצורות ורשימות תפוצה אישיות בין מנהלנים.
- 3.6 זמן הפצת הודעה לכלל שב"ס (כ-12,000 סוהרים) לא יעלה על עשר דקות ובהתאמה לכך הזמנים יתקצרו בהתאם למספר המשתמשים אליהם נשלחה ההודעה).
- 3.7 לכל מנהל מערכת תהיה היכולת ליצור קבוצות תפוצה (ע"פ מאפיינים ו/או הוספה ידנית).
- 3.8 משתמש הקצה יקבל מסרונים ע"ב מכשיר סלולארי אישי חכם ללא מגבלה של חברה מפעילה, או מערכת הפעלה, או סוג מכשיר.
- 3.9 חד ערכיות- לפתיחת המסרון המשתמש יידרש לבצע אימות מאובטח (לדוגמא מספר אישי, ת"ז, ט"א וכו') וזאת ע"מ להבטיח שהנשוא קורא את ההודעה ולאפשר לנשוא גישה לשינוי סטטוס.
- 3.10 המערכת תשמור קבצי לוג בכל אחת מיכולות משנה.

**4. מונחי יסוד:**

4.1 הודעת SMS – באנגלית Short Message Service , שירות המאפשר העברת הודעות

כתובות קצרות (הגדרה מתוך ויקיפדיה)

4.2 הודעת MMS – באנגלית Multimedia Messaging Service, טכנולוגיה להעברת

הודעות הכוללות תוכן בעל מדיה עשירה ברשתות של טלפונים סלולריים (הגדרה מתוך ויקיפדיה)

4.3 מסרון – הודעת SMS או MMS

4.4 קריאה מהירה – איתור או קריאה להתייצבות לסגל שב"ס שאינו בזמן עבודה (חופשה, פגרה וכו').

הפק' נדרשת למצבים המחייבים איתור מהיר של סגל (דוג' חשש לחטיפת לובש מדים), או

התייצבות מידית ביחידות (מצבי חירום בהיקף משמעותי).

**5. הצורך המבצעי:**

5.1 הפצת הודעות למשתמשי קצה ייעודיים בצורה מהירה, וקבלת תמונת מצב עדכנית על צבירת ומיקום הכוחות המוקפצים.

5.2 הצגת צבירת כוחות בזמן אמת על גבי מפה גיאוגרפית

5.3 זיהוי משתמשי קצה באמצעות מנגנון מאובטח לקריאה והשבה על המסרון

5.4 תמיכה בשליחת מסרונים ללא מגבלת כמות בשליחה חד פעמית (תמיכה ב-12,000 משתמשים)

5.5 שיפור יכולות הביצוע והניהול בהפעלה פיזית של יחידות ארציות ומבצעיות

6. פונקציונליות נדרשת:

המערכת צריכה לתמוך בשלש יכולות עיקריות :

- 6.1 הפצת הודעות (SMS) מבצעיות חד כיווניות למשתמשים (תמיכה בתפוצה לכ-12,000 סוהרים), כולל יכולת לבצע אימות מאובטח למשתמשים לצורך צפייה בהודעה. להלן פירוט הדרישה :
- 6.1.1 ממשק ניהול לשליחת הודעות עבור מנהל המערכת, שמאפשרת את היכולות הבאות :
- א. הגדרת רמות הרשאה למנהלי מערכת (למשל ברמת יחידה / מחוז / כלל שבי"ס)
- ב. המערכת תאפשר שליחת הודעת מסרון בתצורת יחיד-יחיד, יחיד – רבים למשתמשים עם יכולת לקבלת חיווי.
- ג. אפשרות לצרף להודעה צרופות בפורמטים שונים כדוגמת טקסט, תמונה, וידאו, קול.

6.1.2 ממשק משתמש פשוט ונוח בעת קבלת הודעות אצל משתמשי הקצה :

- א. יכולת קבלת הודעת למכשיר ללא יכולת תגובה/מענה.
- ב. יכולת למשתמש הקצה לבצע אימות בתצורה מאובטחת בעת קבלת המסרון. למשל הקלדת מספר אישית/ז"ט"א או כל פתרון מאובטח אחר. וזאת ע"מ להבטיח שהנשוא קורא את ההודעה ולאפשר לנשוא גישה לשינוי סטטוס

6.2 הפצת הודעות (SMS) קריאה מהירה למשתמשים, לצורך צבירת כוחות, כולל מתן יכולת למשתמשים לבחור סטטוס אחד מתוך רשימה, והצגתם למנהל המערכת ע"ג דוח סטטוסים מרכז, להלן פירוט הדרישה :

- 6.2.1 ממשק ניהול קריאה מהירה עבור מנהל מערכת, שמאפשרת את היכולות הבאות :
- א. יכולת לייצר דוח סטטוס במערכת השליטה הארגונית בהתאם לסטטוסים האפשריים ("קיבלתי קריאה", "יצאתי ליחידה", הגעתי ליחידה/נמצא ביחידה", "מנותק קשרי"). וכן דוחות נוספים ע"ב חיתוכים נבחרים.
- ב. למנהלי המערכת תינתן יכולת שינוי ערכים בדוח סטטוס לגבי משתמשים שלא הגיבו להודעה (מחלה, מילואים, חל"ד, חופשת פרישה/שחרור, נופש מבצעי, אחר).
- 6.2.2 ממשק משתמש פשוט ונוח לצורך ממשק ניהול קריאה מהירה עבור כלל משתמשי הקצה :
- א. למשתמש מקבל המסרון תהיה היכולת לבחור סטטוס מתוך אפשרויות קבועות ("קיבלתי קריאה", "יצאתי ליחידה", הגעתי ליחידה/נמצא ביחידה").
- ב. משתמש שלא הגיב להודעה – המערכת תבצע הפצה חוזרת כל 60 שניות.
- ג. משתמש שלא הגיב להודעה 120 דק' מהפצה ראשונה- הסטטוס ישתנה אוטומט ל"מנותק קשר".

6.3 הצגת מפה גאוגרפית עדכנית שמציגה את מיקום הכוחות שהופעלו ע"ג מפה גיאוגרפית, להלן פירוט הדרישה :

6.3.1 ממשק משתמש "הפעלה" עבור מנהל המערכת :

- א. תוצרי ההפעלה יובאו לידי ביטוי ע"ג מפה (בתשתית ESRI) במערכת השליטה הארגונית.
- ב. יכולת הצפייה ע"ג מפה תתבסס על מידור – מנהל מערכת יוכל לצפות במיקומי משתמשי כוחותיו בלבד (ע"פ שיוך) כאשר מנהל מערכת ברמה מעל יכולת צפייה במיקומי כלל הכוחות במדרג (ללא מידור).
- ג. למנהל מערכת תהיה האפשרות לבחור בשדה "יעד ההפעלה".
- ד. המערכת תאפשר תצוגה כללית על המפה רק למשתמשים שהשיבו "יצאתי לאירוע" או "הגעתי ליעד" בהתאם ליעד ההפעלה.
- ה. בבחירת תא שטח ע"ג המפה המערכת תאפשר הצגת משתמשים בסטטוס "יצאתי לאירוע" או "הגעתי ליעד" בהתאם ליעד ההפעלה.
- ו. משתמש שהשיב "יצאתי לאירוע" יופיע על המפה בצבע אדום בעוד שמשתמש שעדכן סטטוס ל"הגעתי ליעד" יופיע על המפה בצבע ירוק.
- ז. המערכת תאפשר למנהלן תצוגה בטבלה על בסיס המפה, ריכוז נתוני הפעלה ליעד (בהתאם ליעד) – שם יחידה שהופעלה, כמה יצאו, מתוכם הגיעו וסה"כ.

6.3.2 ממשק משתמש "הפעלה" עבור כלל משתמשי הקצה :

- א. נדרש מנגנון מאובטח לקריאה והשבה על המסרון (ע"מ להבטיח שהנשוא קורא את ההודעה ולאפשר לנשוא גישה לשינוי סטטוס).
- ב. למשתמש המקבל מסרון תהיה היכולת לבחור סטטוס מתוך אפשרויות קבועות ("קיבלתי קריאה", "יצאתי לאירוע", "הגעתי ליעד").

## 7. יכולות טכניות:

7.1 יכולת הפעלה מתוך מערכות אחרות (DLL, SDK, API)

7.2 תמיכה מובנית בשפות טבעיות כולל (פונט, בולד, צבע...)

## 8. דוחות:

המערכת תאפשר למשתמש להפיק מידע בחתכים שונים באמצעות ממשק WEB, לפי הרשאות מתאימות ולשמור אותו בפורמטים שונים, ובהם : אקסל ו-PDF.  
בין השאר יתאפשרו לפחות הדוחות הבאים :

8.1 דוחות ניהול המערכת :

- א. דוח ניצול מכסות מסרונים ברמת המערכת, ברמת כל אחת מהקבוצות וברמת המשתמשים.
- ב. דוחות סטטיסטיים בחתכים על הפצות : רשימת כל ההפצות, רשימת כל ההפצות לארגון או למשתמש, הפצות בטווח תאריכים, סטטיסטיקה של סטטוס המסרונים בהפצות ועוד.

8.2 דוחות התראות :

- א. התרעה לקראת חריגה ממכסה.
- ב. התרעה בעת חריגה ממכסה.

8.3 דוחות על הפצת מסרונים :

- א. דוח סטטיסטי מסכם להפצה – המציג נתונים כמו כמות ההודעות שנשלחה, סטטוס המסירה והקריאה/קבלה, כמות השגויים, קצב השליחה וכו'.
- ב. דוח מפורט להפצה – סטטוס כל ההודעות לכל הנמענים בהפצה : אישור מסירה, אישור קריאה, פירוט הודעת השגיאה, האם נתקבלה בקשה להסרה מרשימת התפוצה וכו'.
- ג. דו"ח התקדמות בזמן אמת : כמה מסרונים הופצו מתוך כמה שיופצו על ציר הזמן.

9. דרישות חובה :

- 9.1 השירות יאפשר שליחת מסרונים לכל ספקי התקשורת הסלולרית בעלי רישיון הפעלה של משרד התקשורת.
- 9.2 אפשרות להגדרת מועד משלוח המסרונים (השהיה).
- 9.3 תמיכה בחיבור ובפירוק מסרונים.
- 9.4 תמיכה בניוד מספרים.
- 9.5 קבצי LOG של הצלחות וקבצי LOG של כישלונות שיכלול לפחות מספר טלפון מזהה הודעה ושעת שליחה במקרה של הצלחה, במקרה של כישלון כנ"ל אולם קוד שגיאה שיאפשר הבנה של השגיאה שקרתה
- 9.6 זמן הפצת הודעה לכלל שב"ס לא יעלה על עשר דקות ובהתאמה לכך הזמנים יתקצרו בהתאם למספר המשתמשים אליהם נשלחה ההודעה).
- 9.7 המערכת תתבסס על ממשק WEB רספונסיבי
- 9.8 ממשק ה-WEB יתמוך בדפדפנים המקובלים : IE8 ומעלה, Chrome ו-FireFox
- 9.9 מערכת זו תמוקם באתר שב"ס ותעמוד בכל דרישות אבטחת המידע ונהלי שב"ס.
- 9.10 כל ממשקי ומסכי המערכת יתמכו בעברית.
- 9.11 טעינה, יצוא וניהול קבצים ללא תלות בפורמט (לדוגמא , audio, video, rich text, text, flash, HTML, ZIP, PDF, Open Office ...)
- 9.12 לאחר הקמת המערכת והטמעתה, ניתן יהיה להשתמש בה באופן מלא וללא הגבלת זמן, ללא עלויות נוספות (למעט תמיכה ותחזוקה במידה ויידרשו).
- 9.13 המערכת תהיה ידידותית ונוחה לתפעול.
- 9.14 היסטוריית ההודעות ורשימות התפוצה ישמרו במערכת, לרבות הצגת סטטוס ההודעה והחיווי

של המשתמש.

9.15 יכולת הצגת והדפסת דוחות שונים

9.16 ניהול ושמירת רשומות תפוצה

### 10. תנאים כללים לחברה המגישה מענה ל- RFI:

10.1 כל חברה יכולה להגיש כמה הצעות אשר לדעתה עשויות לענות לדרישות שב"ס. במידה ומוצע יותר מפתרון אחד, יש לתאר כל אחד מהם בנפרד.

10.2 החברה תישא בכל ההוצאות הכרוכות והנובעות מהכנת המענה לפניה זו, הגשתו פגישות ודיונים עם נציגי השב"ס ו/או גורמים מטעמה.

10.3 החברה לא תהיה זכאית לכל תשלום, פיצוי או שיפוי גם בגין הכנת ו/או הגשת מענה זה או אחר

10.4 זאת גם אם התהליך לא יסתיים בהתקשרות חוזית או שב"ס יחליט משיקולים שונים שלא להמשיך בביצוע התהליך בכל מקרה כל התקשרות עם השב"ס תהיה בכפוף לחוק חובת המכרזים הנהוג במדינת ישראל.

10.5 שב"ס שומר לעצמו את הזכות לקיים פגישות הבהרה עם החברה, ו/או לדחות את המענה ו/או לבצע חלק מתהליך זה, הכל בהתאם לשיקול דעתו.

10.6 במידה ושב"ס יחליט על ביצוע התקשרות עם חברה כלשהיא, תעשה ההתקשרות בהתאם ספציפי ובהתאם לחוק חובת המכרזים.

10.7 לאחר בחינת המידע, שב"ס רשאי לעשות במידע כראות עיניו, אף לצורך כתיבת מפרט או כל מסמך דרישות אחר.

10.8 אין לראות בבקשה זו תהליך לבחירת ספק למוצר/שרות כמו כן אין לראות בפנייה זו מסמך התחייבות כל שהוא מצד שב"ס.

### 11. המידע הנדרש והנחיות להכנת המענה והגשתו:

11.1 שב"ס מייחס חשיבות לרמת הפירוט ואיכות המענה ל- RFI. החברה תכיל במענה את מירב המידע האפשרי בהתאם לתנאים, ההנחיות והמבנה המוכתב לקבלת המענה.

11.2 החברה תציין במענה האם קיימים פערים טכנולוגיים בפתרונות שהיא מציעה ומהם.

11.3 החברה תפרט בכתב מי הם הנציגים המוסמכים מטעמה להגיש הבהרות ו/או לקיים פגישות לצורך תאום ושמירה על קשר עם שב"ס.

11.4 כל המידע יימסר בעברית בלבד.

### 12. מסמכים נדרשים:

כל העונה לבקשה זו נדרש לצרף את מירב המידע האפשרי בהתאם לפירוט שלהלן, לרבות:

12.1 פרטי איש הקשר מטעם המציע (שם, כתובת, דוא"ל, טלפונים, פקס).

12.2 ידע וניסיון המציע בתחום הנוגע כולל פירוט של יכולות המציע, רשימת גורמים/גופים

- המשתמשים במערכת כולל אנשי קשר של הלקוחות.
- 12.3 זמן ליישום המערכת, כולל לוי"ז ושלבנים עיקריים בתהליך.
- 12.4 תיאור רכיבי המערכת ואופן פעולתם. התייחסות ככל שניתן לדרישות ולהגדרות המפורטות במסמך זה ומתן כל מידע אחר/נוסף היכול לסייע לשב"ס לבחון ולנתח את הנושא ולקבל החלטה נכונה לדרך הפעולה האופטימאלית.
- 12.5 המערכת תתוקן על גבי ציוד הקצה הקיים בארגון. על המציע לציין דרישות מינימום להתקנת המערכת ע"ג עמדות עבודה.
- 12.6 המציע יפרט את מערך השרתים ונפחי האחסון המומלצים/ נדרשים לתפעול תקין של המערכת לרבות התייחסות לנפח אחסון נדרש, סוג אחסון, אמצעי תקשורת נדרשים, אפשרויות ומגבלות גידול עתידי.
- 12.7 על המציע לפרט במדויק את כל אחד ממרכיבי מערך החומרה המרכזי, לרבות: סוג השרת, מספר מעבדים, זיכרון פנימי נדרש ורכיבי תקשורת
- 12.8 מרכיבי התחזוקה הנדרשת בכל תקופה ולכל אורך חיי המערכת.
- 12.9 כל מידע המפרט את עקרונות העבודה בצורה מפורטת והמדדים לבדיקת ביצועיה.
- 12.10 מידע על האחריות הניתנת על המערכת לרבות תקופת האחריות ומה כוללת האחריות.
- 12.11 נתונים כלכליים: עלויות המערכת, עלויות הקמה, עלויות תפעול שוטף עלויות תחזוקה וכו'
- 12.12 כל מידע נוסף אחר.