

מכרז פומבי מספר 1/23

לאספקת שירותי הנפקה, עיטוף ומשלוח של תעודות אזרח ותיק פיזית

מפרט טכני

קובץ מתוקן מיום 22.6.2023 14.6.2023 בהתאם למסמכי הבהרות
ושינויים מס' 1+23 (השינויים לעומת הנוסח המקורי מסומנים בעקוב
אחר שינויים)

תוכן עניינים

3	1. יעדים	3
3	2. יישום	3
9	נספח 2.5.1 - תהליכי עבודה דיגיטליים	9
21	נספח 2.5.2 - תהליכי עבודה תפעוליים	21
30	נספח 2.6 – טבלאות קוד	30
33	נספח 2.7 – מבנה לוגי – טבלאות נתונים (טבלאות בסיס המידע)	33
37	נספח 7.12 - עיצוב התעודה הנוכחי	37
38	נספח 2.10 – הגנה בסייבר ואבטחת מידע	38
53	נספח 2.12 – ממשקים	53
54	3. טכנולוגיה ותשתית	54
56	4. מימוש	56
60	נספח 4.0 – מתודולוגיית פיתוח המערכת	60

נספח ח' לחוברת המכרז
נספח ג' להסכם ההתקשרות

מפרט טכני

- 1. יעדים**
- 1.1 כאמור בחוברת המכרז, הממשלה מחויבת בהנפקת תעודת אזרח ותיק לתושבים זכאיים.
- 1.2 נוכח האמור, עד כה המשרד לשוויון חברתי פעל להנפקת תעודות אזרח ותיק לתושבים זכאיים בין אם בשל הגעה לגיל פרישה ובין אם בשל פנייה להנפקה חוזרת. פרטים מלאים ניתן למצוא באתר המשרד לשוויון חברתי לצורך הנפקת תעודת אזרח ותיק1.
- 1.3 יצויין כי בהתאם להחלטת ממשלה מס' 109 מיום 5.2.2023 שטח הפעולה אגף בכיר אזרחים ותיקים עבר מהמשרד לשוויון חברתי למשרד נגב גליל וחוסן לאומי וכן סוכס על העברת פרויקטים נוספים בתחום כולל ההנפקה של תעודות אזרח ותיק. בהתאם להחלטת הממשלה ולסיכום בין המשרדים, בשלב הביניים ועד להשלמת ההיערכות במשרד הקולט, המשרד לשוויון חברתי עודנו מטפל בפרויקט. נוכח האמור מובהר כי המונח "המשרד" מתייחס למשרד המטפל בתחום בין אם המדובר במשרד לשוויון חברתי ובין אם המדובר במשרד הנגב, הגליל והחוסן הלאומי. מובהר כי הגשת ההצעות למכרז תהא לתיבת המכרזים במשרד לשוויון חברתי כאמור בחוברת המכרז.
- 1.4 עתה, פונה המשרד לשוויון חברתי לקבלת הצעות להנפקת תעודות אזרח ותיק כתעודה פיזית.
- 1.5 המכרז נועד לשימור ושיפור המצב הנוכחי של הנפקת התעודה. בתוך כך, המכרז נבנה באופן גמיש כך שניתן יהיה להטמיע בעתיד בתהליך שינויים ככל שיהיו ביישומן אזרח ותיק, בתיעוד הלאומי ובאמצעי הזדהות אחרים במדינת ישראל, לרבות – תעודת הזהות החכמה (הביומטרית), מערכת ההזדהות הלאומית שמופעלת על ידי מערך הדיגיטל הלאומי והדרכון הביומטרי.
- 1.6 פירוט אודות אופן הנפקת התעודות מצוי בנספח זה, במכרז ובהסכם ההתקשרות.
- 2. יישום**
- 2.1 אופי ומצב כללי של היישום**
- 2.1.1 המערכת הנוכחית:
- 2.1.1.1 הנפקת תעודת אזרח ותיק נעשית כיום על ידי נותן שירותים שזכה במכרז קודם. המערכת מופעלת באופן מבצעי מזה מספר שנים.
- 2.1.1.2 בתהליך העבודה הנוכחי, נכון להיום, פרטי התושבים הזכאיים והאזרחים הוותיקים מועברים מהמשרד לשוויון חברתי לנותן השירותים לצורך הנפקת התעודות.
- 2.1.1.3 בהמשך, המידע לגבי הנפקות התעודות מוחזר למשרד לשוויון חברתי על ידי נותן השירותים לצורך בקרה על פעילותו, לרבות בקרה על ה-SLA שלו וכן מידע נוסף לצורך קבלת החלטות על בסיס מערכת הבינה העסקית (BI) הפנימית של המשרד לשוויון חברתי.
- 2.1.1.4 המשרד מפעיל כיום פיילוט במסגרתו מופעל יישומן ייעודי אשר מאפשר הנפקת תעודת אזרח ותיק דיגיטלית וכן מאפשר צילום עצמי של בעל הכרטיס, כך שהצילום המורכש באופן זה יופיע גם על התעודה הפיזית.
- 2.1.2 תכולת המכרז:

¹ https://www.gov.il/he/service/senior_citizen_idcard

המכרז כולל מימוש של הנפקת תעודת אזרח ותיק ככרטיס פיזי.

2.2. משתמשים ומערכות משיקות

2.2.1. מערכות משיקות במשרד ומחוץ למשרד:

2.2.1.1. מערכת המידע הפנימית של המשרד: המערכת התפעולית כוללת את פרטי המידע הנדרשים לשם הנפקת התעודה וכן פרטים נוספים לרבות תמונה. בנוסף קיימת מערכת בינה עסקית (BI) לצורך ניתוח מגמות וקבלת החלטות.

2.2.1.2. המוקד לאזרחים ותיקים: המוקד מופעל על ידי ספק נפרד של המשרד ומטרתו לסייע לאזרחים ותיקים בנושאים שונים. תושב זכאי יכול לפנות למוקד לגבי סטטוס פנייה להנפקת תעודה. המוקדן יקבל את המידע הנדרש כדי לענות לתושב הזכאי, כולל היסטוריית פניות קודמות. בין היתר, יועבר למוקד מידע על דואר חוזר שנשלח, טעויות שהיו בהנפקת התעודה, הנפקות שהיו בעבר ומצב הפנייה הנוכחית.

2.2.1.3. מערכת המידע של רשות האוכלוסין וההגירה: מערכת מידע זאת מהווה את המקור למידע הבסיסי של המשרד על התושבים הזכאיים והאזרחים הוותיקים ומעדכנת אותה מעת לעת. המערכת כוללת מידע אלפאנומרי שנדרש בפרט לשם הנפקת התעודה. מערכת זאת שקופה מבחינת נותן השירותים אשר יכיר רק את מערכת המידע של המשרד כאמור בסעיף 2.2.1.1 לעיל.

2.2.1.4. טופס דיגיטלי באינטרנט לפנייה להנפקת תעודה: קיים טופס דיגיטלי במערכת שירות הטפסים של מערך הדיגיטל הלאומי לצורך הגשת בקשה להנפקת תעודה וקבלת מידע על סטטוס הנפקת התעודה².

2.2.1.5. אזור אישי ממשלתי במערך הדיגיטל הלאומי: זוהי מערכת של מערך הדיגיטל הלאומי. באזור האישי של תושב זכאי שרשום למערכת ההזדהות הלאומית יוצגו נתוני סטטוס התעודה וכן המכתב המקדים. הערה: סעיף זה הינו לידיעה בלבד.

2.2.2. משתמשים פנימיים במשרד לשוויון חברתי:

2.2.2.1. ראש אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע.

* המשתמשים הפנימיים משרד הנגב, הגליל והחוסן הלאומי במשרד הנגב, הגליל והפריפריה החברתית יוגדרו אם וכלל שהאחריות על הנפקת תעודות אזרח ותיק תועבר לידי המשרד הנ"ל.

2.3. תיחום פנימי: תת-מערכות

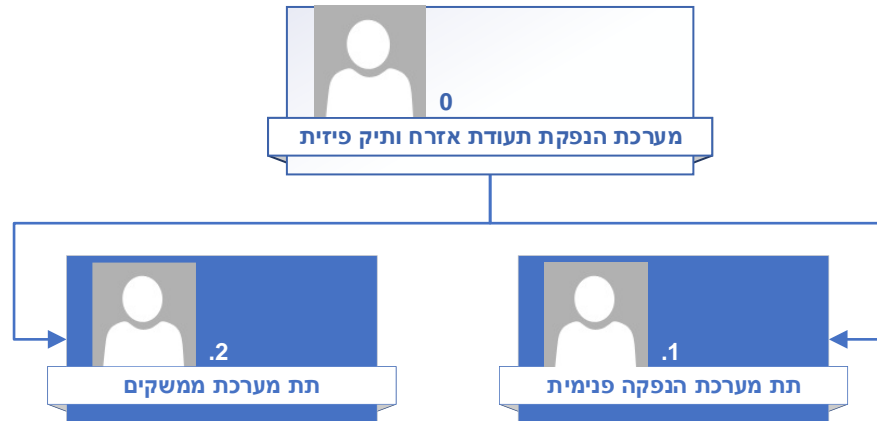
2.3.1. המערכת כוללת שתי תת-מערכות:

2.3.1.1. תת-מערכת S1 – הנפקה פנימית: תת-מערכת זאת היא למעשה המערכת הפנימית של נותן השירותים אשר אחראית לקבלת הנתונים הנדרשים להנפקה מהמשרד ומטפלת בהנפקה עצמה בחצרי נותן השירותים על כל תת רכיביה. לוגיקת ההנפקה, כלומר - למי נדרש להנפיק ומתי, תנוהל על ידי המשרד. נותן השירותים יידרש ככלל לבצע את ההנפקה בהתאם למידע שיקבל.

2.3.1.2. תת מערכת S2 – ממשקים: תת מערכת זאת מרכזת את כל הממשקים שיש למערכת הפנימית עם המשרד.

2.3.2. להלן עץ המוצר של המערכת כולל חלוקה לתת-מערכות:

² https://www.gov.il/he/service/senior_citizen_idcard



2.3.3 השלמת התכנון המפורט של תת-המערכות על כל תכולותיהן תיעשה במסגרת שלב התכנון המפורט על ידי נותן השירותים ובאישור המשרד.

2.4 ממשק משתמש: מסכים

2.4.1 ניתוח מפורט ועיצוב המסכים במערכת יבוצע בשלב התכנון המפורט על ידי נותן השירותים, על פי הנחיות המשרד. המסכים יאושרו כחלק מתהליך אישור הממשק למשתמש במסמך העיצוב.

2.4.2 חלק מהמסכים ישמשו את נותן השירותים בתפעול מערכת ההנפקה הפנימית של התעודות.

2.4.3 **על המציע להציג במסגרת הצעתו את המסכים המוצעים על ידו בהתאם לפונקציונליות הנדרשת במפרט טכני זה.** סעיף זה משמש כחלק מאמות המידה להשוואת ההצעות.

2.5 תהליכים

2.5.1 כללי:

2.5.1.1 המערכת נדרשת לתת מענה למספר תהליכי עבודה, באופן שמשלב הן תהליכים דיגיטליים והן תהליכים תפעוליים.

2.5.1.2 תיאור התהליכים הדיגיטליים מצ"ב **בנספח 2.5.1** המצ"ב.

2.5.1.3 תיאור התהליכים התפעוליים מצ"ב **בנספח 2.5.2** המצ"ב.

2.5.1.4 על נותן השירותים יהיה לפתח את כל הנדרש ממנו במסגרת התהליכים הדיגיטליים במכרז זה.

2.5.1.5 על נותן השירותים יהיה לפתח ולתפעל את המערכת בהתאם לדרישות התפעוליות במסגרת מכרז זה.

2.5.2 **על המציע להציג במסגרת הצעתו תיאור תהליכי העבודה, בהתאם למפרט הטכני, כפי שמוצע על ידו, תוך הבהרה באשר לאופן מימוש התהליכים והגורם המבצע בכל שלב.** סעיף זה משמש כחלק מאמות המידה להשוואת ההצעות.

2.6 טבלאות קוד

2.6.1 בסיס הנתונים שיוקם על ידי נותן השירותים לצורך מתן השירות יכלול הקצאת שדות ייעודיים נפרדים לכל פריט מידע בהתאם לסוג המידע ובאופן שיבטיח בקרה על איכות המידע, אי כפילויות בנתונים (שימוש במזהה חד-חד ערכי בשדות נדרשים כגון - מספר זהות) ושימוש בטבלאות ורשימות סגורות (כגון - רשימת ישובים, רשויות מקומיות ורחובות), על מנת לאפשר אחידות במבנה הנתונים, מניעת כפילויות ומניעת הצגת מידע שגוי או לא מטויב.

2.6.2 נותן השירותים יקים מספר טבלאות קוד בבסיס הנתונים במערכת המחשוב שלו כנדרש על מנת לתמוך ביישום.

2.6.3. כל טבלאות הקוד שיוקמו במערכת המחשוב של נותן השירותים לכל אורך חי המערכת יועברו לאישור מוקדם של המשרד בכדי לוודא תאימות לקודים במערכות ממשלתיות מקבילות. לאחר אישור המשרד, נותן השירותים יהיה רשאי להטמיע את טבלאות הקוד במערכותיו. המדובר על שיתוף מידע בין שתי מערכות מידע מקבילות ונפרדות.

2.6.4. ר' רשימה ראשונית של טבלאות קוד **בנספח 2.6** המצ"ב. לגבי כל טבלת מידע שידועה בשלב זה מפורטים שדות הטבלה ובסוגריים היכן שניתן – סוג השדה ואורכו. יובהר כי טבלאות הקוד הינן פרמטריות והמשרד רשאי להורות לנותן השירותים על עדכון הקודים שבהן מעת לעת.

2.6.5. פירוט תכנון טבלאות הקוד יבוצע בשלב העיצוב, כמפורט בפרק 4 – מימוש.

2.7. טבלאות בסיס המידע

2.7.1. נותן השירותים יקים מספר טבלאות וקבצי מידע בבסיס הנתונים במערכת המידע הפנימית שלו על מנת לתמוך ביישום. תכנון ראשוני של טבלאות בסיס המידע מצ"ב **בנספח 2.7** המצ"ב.

2.7.2. יובהר כי פרטים אישיים במערכת המידע של נותן השירותים יימחקו לאחר הנפקת התעודה, משלוח לאזרח הוותיק והעברת הנתונים למשרד ובכל מקרה לא יאוחר מאשר **שישה (6) חודשים** לאחר קבלתם. הגדרת התקופה הינה על פי שיקול דעת המשרד בלבד. יובהר כי תמונות יימחקו באופן מיידי מיד לאחר הדפסת התעודה ולא מעבר ל- 24 שעות.

2.7.3. לצורך מתן אפשרות בקרה בצד נותן השירותים, יאושר לו לשמור את הנתונים המנהלתיים הבאים: מספר תעודה, תאריך ההנפקה ונתונים מנהליים נוספים. המשרד יגדיר נתונים אלו באופן סופי במסגרת שלב התכנון המפורט. נתונים אלו לא יכללו בכל מקרה נתונים אישיים, לרבות – מספר זהות, שם, תמונה, כתובת מגורים וכתובת למשלוח דואר. נותן השירותים נדרש כאמור למחוק כל מידע אישי לאחר ביצוע ההנפקה בצורה תקינה, למעט נתונים שנדרשים לצורך בקרת נושאים כספיים ומנהלתיים.

2.7.4. פירוט סופי של טבלאות בסיס המידע ותכולתן, לרבות ארגון מחדש של המידע בטבלאות בסיס הנתונים בתצורה המתאימה ביותר ליישום, יבוצע בשלב העיצוב, כמפורט בפרק 4 - מימוש.

2.8. דוחות ושאלות

2.8.1. נותן השירותים מצהיר שידוע לו כי דרישה מהותית מצד המשרד היא קבלת כל המידע הרלבנטי המצטבר מפעילות הפרויקט ותוצריו והעברתו למערכת המידע של המשרד באופן דיגיטלי ובאמצעות ממשק ייעודי, על מנת לאפשר למשרד קבלת תמונה כוללת של כל הפעילויות לצורך ניהול מקצועי, בקרה ותשלום בכפוף להוראות הסכם ההתקשרות.

2.8.2. מדי יום, או בתדירות אחרת שתיקבע על ידי המשרד, נותן השירותים ישלח באמצעות הממשק הממוחשב למשרד קבצים ודוחות בדבר היקף ההנפקות, עמידה ברמת השירות (SLA), משלוחי דואר לרבות טיפול בדואר חוזר, ביטול תעודות ופרטים נוספים לרבות פרטי תשלומים, כפי שייקבע בשלב העיצוב, כמפורט בפרק 4 - מימוש.

2.8.3. נותן השירותים יפתח ממשק מתאים בפרוטוקול REST לצורך העברת המידע למשרד, באמצעות שדרת המידע או בממשק API אחר, כפי שייקבע בשלב העיצוב, כמפורט בפרק 4 - מימוש.

2.8.4. מדי חודש ישלח נותן השירותים, בצמוד לחשבונית לתשלום, דוח על פעילותו בחודש זה, על פי הפרמטרים שייקבעו. באחריות נותן השירותים לוודא כי החשבוניות תואמת לנתונים שהועברו על ידו באמצעות הממשק הממוחשב.

2.8.5. בנוסף, נותן השירותים יידרש למתן דיווחים שוטפים מעת לעת, על פי דרישת המשרד, ביחס לפרויקט, לרבות על פי הנדרש בהסכם ההתקשרות.

2.8.6. נותן השירותים יעביר למשרד לפי דרישת המשרד, העתק מלא של כל המידע שנצבר ביחס לפרויקט במערכת הממוחשבת שלו, בפורמט שיוגדר על ידי המשרד במסגרת שלב העיצוב, כמפורט בפרק 4 - מימוש.

2.9. קלטים (טפסים)

2.9.1. הטופס הדיגיטלי לבקשת הנפקת תעודת אזרח ותיק קיים כיום בכתובת – <https://form.mse.gov.il/seniorcard>. יצוין כי כתובת זו עשויה להשתנות.

2.9.2. תיעוד ומעקב אחר הנפקת התעודה קיים בכתובת תיעוד הטופס הדיגיטלי כמצוין בסעיף 2.9.1 לעיל, או באיזור האישי של מערך הדיגיטל הלאומי.

2.9.3. האחריות לביצוע שינויים בטפסים אלו הינה של המשרד.

2.9.4. ביישומון קיים טופס דיגיטלי להזמנת התעודה לרבות תעודה עם תמונה, אשר ימשיך להתקיים גם בעתיד.

2.10. הגנת הסייבר, אבטחת מידע והגנת הפרטיות

2.10.1. ר' נספח 2.10 המצ"ב.

2.11. נפחים, עומסים וביצועים

2.11.1. כמות ההנפקות השנתית של תעודות עלתה בהדרגה ומיוני 2018 – יוני 2019 עמדה על כ- 156 אלף תעודות לשנה.

2.11.2. בשנת 2019 הונפקו כ- 149,000 תעודות, בחלוקה של כ-55% מפניות הציבור וכ-45% לזכאים.

2.11.3. בשנת 2020 הונפקו כ- 110,743 תעודות, בחלוקה של כ-50% מפניות הציבור וכ-50% לזכאים.

2.11.4. בשנת 2021 הונפקו עד לסוף חודש יוני 2021 כ- 60,000 תעודות, בחלוקה של כ-18% מפניות הציבור וכ-82% לזכאים.

2.11.5. יובהר כי מידע זה ניתן לצרכי הערכה בלבד. המשרד אינו מתחייב לכמות תעודות כלשהי להנפקה במסגרת מכרז זה. עוד יובהר שהמשרד מעריך שמספר פניות הציבור להנפקת תעודה בשנים 2020-2021 קטן באופן יחסי בשל מגפת הקורונה והמגבלות שחלו על התקהלויות ואירועים בהם משתתפים אזרחים ותיקים רבים וכי מספר פניות הציבור עשוי לגדול בהמשך. ככל שאכן כמות פניות הציבור תגדל, מובהר כי על נותן השירותים להיות ערוך להנפקה בהתאם לדרישה וללוחות הזמנים הקבועים במסמכי המכרז.

2.11.6. על נותן השירותים לעמוד ב-SLA שהוגדר על ידי המשרד כמפורט בהסכם ההתקשרות ובמסמכי המכרז.

2.11.7. על נותן השירותים לעמוד ב-³RTO של 12 שעות ו-⁴RPO של 24 שעות לאחור.

2.12. ממשקים חיצוניים

2.12.1. נותן השירותים נדרש לפתח ממשקים שונים כמפורט להלן ולתפעל אותם באופן שוטף, כחלק מתת-מערכת 2.

2.12.2. המערכת שתפותח תפעל על בסיס קישוריות באחת מהאפשרויות המתוארות בסעיפים הבאים, לפי החלטת המשרד. יובהר כי הצעת המחיר של המציע והתשלום לנותן השירותים לא ישתנו עקב האמור לעיל ולהלן:

2.12.2.1. אפשרות א' - חיבור לשדרת המידע הממשלתית של מערך הדיגיטל

הלאומי: נותן השירותים יוכל לגשת ולקבל מידע שנדרש לצורך הנפקת התעודה על ידי חשיפתם בממשקי REST על ידי המשרד. כמו כן יוכל נותן השירותים להעביר את המידע החוזר למשרד דרך שדרת המידע.

Recovery Time Objective³
Recovery Point Objective⁴

2.12.2.2. אפשרות ב' - חיבור ב-API מאובטח ישירות למשרד ולספקי משנה/ מערכות משיקות: באפשרות זאת, תווך ההצפנה שיחבר בין המערכות יהיה בגרסתו האחרונה ובכפוף לכל דרישות נספח אבטחת המידע.

2.12.2.3. כל המידע הנדרש - הן לצורך הנפקת תעודות והן לצורך דיווח מידע אודות ההנפקות, יועבר באמצעות ממשקי המידע המפורטים לעיל, כמפורט לעיל.

2.12.3. פירוט הממשקים הידועים בשלב זה: ר' נספח 2.12 המצ"ב.

2.12.4. ממשק העברת נתונים אל המשרד:

2.12.4.1. נותן השירותים יחשוף ממשק (API) שיאפשר העברת מידע למערכות המידע של המשרד ברמת פירוט של כל הנפקת תעודה. הנתונים יכללו את הפרטים אשר התווספו על ידי נותן השירותים כחלק מפעילותו להנפקת התעודה ומידע נלווה (כגון - מועד ההנפקה, מספר התעודה וכיו"ב).

2.12.4.2. פירוט סופי של הממשקים יימסר על ידי המשרד בשלב העיצוב.

2.12.5. ממשק (API) למערכת שליחת מסרונים:

2.12.5.1. הממשק יאפשר העברת הודעות לתושבים זכאיים מתוך מערכת נותן השירותים למערכת משלוח הודעות (מענ"ה) של מערך הדיגיטל הלאומי או מערכת אחרת שהמשרד יבחר.

2.12.5.2. פירוט סופי של הממשקים יימסר על ידי המשרד בשלב העיצוב.

נספח 2.5.1 - תהליכי עבודה דיגיטליים

- 1. כללי:**
- 1.1 תהליכי העבודה המתוארים בסעיפים דלהלן מתרכזים בתהליכים הקשורים למערכות המידע וליישומים הדיגיטליים.
- 1.2 להלן רשימת התהליכים:
- 1.2.1 תהליך P1 – זכאי גיל: מכתב מקדים
- 1.2.2 תהליך P2 – שליחה להנפקה, תעודה
- 1.2.3 תהליך P3 – דיווח אודות פעולות של נותן השירותים ביחס לתעודה
- 1.2.4 תהליך P4 – טיפול ב"דואר חוזר"
- 1.2.5 תהליך P5 – טיפול בפניית ציבור
- 2. תהליך P1 – זכאי גיל: מכתב מקדים**
- 2.1 המכתב המקדים נועד לתת לתושבים זכאיים טרם הגיעם לגיל פרישה מידע על התהליך הצפוי עם הגיעם לגיל הפרישה לרבות זכאותם לתעודת אזרחות ותיק וכן מידע נוסף אודות המשרד. כמו כן המכתב המקדים יכול להפנייה להורדת יישומון תעודת אזרחות ותיק לצורך שילוב תמונה בתעודת האזרחות הוותיק. יצוין כי המשרד בוחן אפשרות לערוך משלוח של מכתב מקדים באמצעים דיגיטליים (להלן – מכתב מקדים דיגיטלי) טרם שליחת המכתב המקדים באופן שייתר באופן חלקי / מלא את שליחת המכתב.
- 2.2 לקראת המשלוח המשרד יגזור קבצים מרשות האוכלוסין הכוללים פרטים על תושבים זכאיים הרלבנטיים במועד הקובע לשליפה.
- 2.3 השליפה הני"ל תיקח בחשבון סינון של תושבים העתידיים להגיע לגיל פרישה בארבעת (4) החודשים האחרונים טרם מועד השליפה שאינם נמצאים בארץ מעבר לתקופה מסוימת, כפי שיקבע המשרד בהתאם למדיניותו. תושבים כאמור שלא יעמדו בקריטריון שההייה בישראל לא ייכללו בקובץ ולא תונפק להם תעודה. עם זאת אותם תושבים יוכלו לפנות למוקד לאזרחים ותיקים (8840*) ולבקש את הנפקת התעודה בצורה פרטנית לאחר חזרתם לישראל.
- 2.4 ארבעה חודשים לפני הגעה לגיל פרישה, הנותן השירותים ישלח מסרונים לתושבים זכאיים שאישרו שימוש בפרטי קשר בפני המשרד ובהם הצעה להוריד את היישומון לטלפון הנייד.
- 2.5 המשרד יעביר לידי נותן השירותים את רשימת התושבים הזכאיים שעליו למסור להם את המכתב מקדים. יתכן שמרשימה זו ינוכו התושבים הזכאיים שקיבלו את המכתב המקדים באופן מקוון, באופן שיקטין את מספר המכתבים המקדימים של נותן השירותים להדפיס ולשלוח.
- 2.6 לפני העברת הנתונים לנותן השירותים לצורך משלוח מכתב בדואר לתושבים זכאיים, תתבצע בדיקה במערכת המידע של המשרד אם התושב הזכאי קרא את המכתב המקדים באופן מקוון (-) ככל שאפשרות זו תיושם על ידי המשרד). במקרה כזה, לא יהיה צורך במשלוח מכתב בדואר לכתובת מגוריו של התושב הזכאי והוא לא ייכלל ברשומות שיועברו לנותן השירותים. המשרד יהיה אחראי לחשוף ממשק שיאפשר את העברת הנתונים הרלבנטיים לנותן השירותים.
- 2.7 נותן השירותים יפתח ממשק לצריכת המידע מהמשרד. תדירות הפנייה מנותן השירותים למשרד תיקבע במסגרת שלב העיצוב, והוא יצרוך בתדירות שתוגדר (כגון – יומית או שבועית) את רשימת התושבים הזכאיים מהמשרד.
- 2.8 נותן השירותים יהיה אחראי להשלמת נתוני המיקוד שיועברו אליו בממשק מול דואר ישראל, או בכל צורה מקובלת אחרת, וזאת מעבר לנתונים שיועברו לנותן השירותים מהמשרד.
- 2.9 לאחר צריכת ממשק הקבצים מהמשרד, נותן השירותים ישלח לתושבים הזכאיים מכתב מקדים בנוסח שיועבר אליו על ידי המשרד. המשלוח יבוצע שלושה חודשים טרם הגעה

לגיל פרישה ובתוך עד ארבעה (4) ימי עבודה ממועד קבלת הקבצים אצל נותן השירותים, המאוחר מבין שני המועדים הנ"ל.

2.10. נותן השירותים יחשוף למשרד ממשק שיאפשר לקבל מידע באשר לכל התושבים הזכאיים שאליהם נשלחו המכתבים המקדימים.

2.11. יצוין כי כיום המשתמש יכול לסמן ביישומון אם הוא מעוניין בתעודה בתצורה פיזית בלבד, בתעודה בתצורה דיגיטלית בלבד ביישומון, או בשניהן. בהתאם לסימון יועברו הנתונים למערכת המידע של המשרד לצורך המשך התהליך.

2.12. המשתמש יוכל לבצע ביישומון הקיים גם אימות וצילום עצמי לשם הצבת תמונתו על גבי התעודה שברשותו.

2.13. טיפול בדואר חוזר:

2.13.1. מכתבים מקדימים שנשלחו על ידי נותן השירותים ואשר הוחזרו על ידי דואר ישראל כי הנמען לא נמצא, מהסיבות המוגדרות בדואר ישראל, יוחזרו לחצריו של נותן השירותים.

2.13.2. נותן השירותים ירשום את הנתונים במערכת המידע הפנימית שלו כולל הסיבה לחזרת הדואר החוזר.

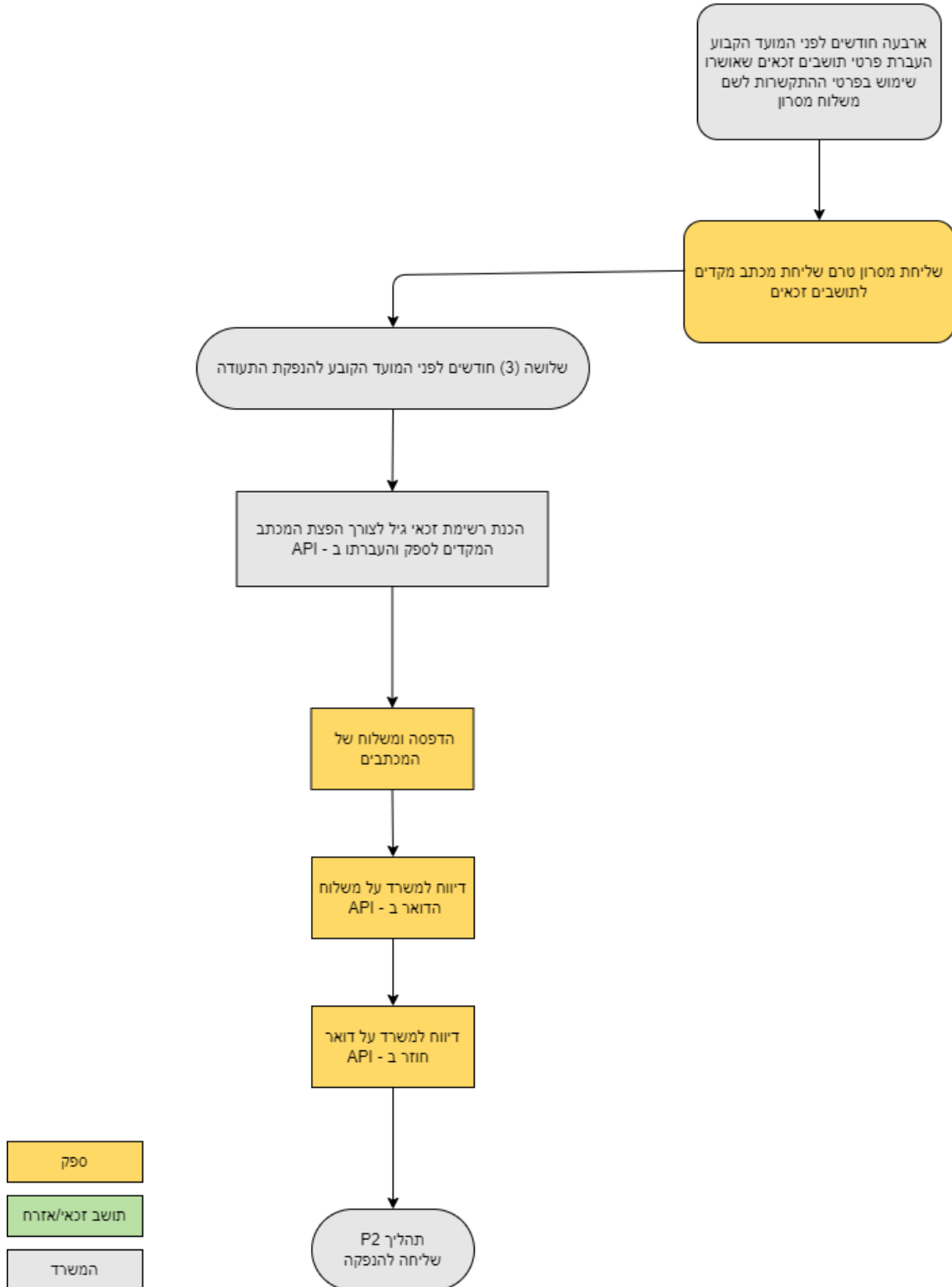
2.13.3. נותן השירותים יחשוף ממשק לצריכת נתונים אלו על ידי המשרד, כפי שיוגדר בשלב התכנון המפורט. נתונים אלו ייצרכו על ידי המשרד ויישמרו במערכת המידע הפנימית של המשרד.

2.13.4. לאחר העברת הנתונים למשרד ואישור קבלתם על ידי המשרד, נותן השירותים יבצע גריסה של הדואר החוזר, בהתאם להנחיות שיקבל מהמשרד, כולל תיעוד ביצוע הגריסה.

2.13.5. הערה: ר' בנוסף הדרישות באשר לטיפול בדואר חוזר **בתהליך P4** להלן.

2.14. תרשים התהליך:

תהליך P1
זכאי גיל - מכתב מקדים



2.15 העברת נתוני התצלומים לנותן השירותים :

2.15.1. הדרך הקיימת כיום להעברת תצלומים לנותן השירותים היא על ידי ביצוע צילום עצמי ביישומון של המשרד. עם זאת ייתכן ויתאפשרו בעתיד גם דרכים נוספות.

2.15.2. כאמור, כיום המשתמש יכול לבצע צילום עצמי ביישומון הקיים של המשרד. תמונה זאת תועבר על ידי המשרד לנותן השירותים במתכונת שתסוכם בשלב התכנון המפורט.

2.15.3. בעתיד בהתאם להחלטת המשרד, וככל שהדבר יהיה רלבנטי, יתכן שתושב זכאי יוכל ליתן הסכמה להעברת תמונה שנמצאת במאגר מידע ממשלתי כלשהו. במקרה כזה, המשרד אחראי לפנות למאגר הרלבנטי, לשלוף את התמונות ולהעבירן לנותן השירותים. העברת התמונות תהיה בממשק שפורט **בסעיף 2.12** לפרק היישום.

2.15.4. כמו כן, ואם תפותח גם אפשרות כזאת, משתמש ו/או תושב זכאי יוכל לצרף תמונה שצילם באמצעי חיכוני, לטעון אותה ולהעבירה למשרד, באזור האישי או באתר המשרד. המשרד יעביר תמונות אלו לנותן השירותים בפורמט שיוסוכם. ההחלטה האם לעשות שימוש באופן הרכשה זה של תמונה, נתונה להחלטתו הבלעדית של המשרד.

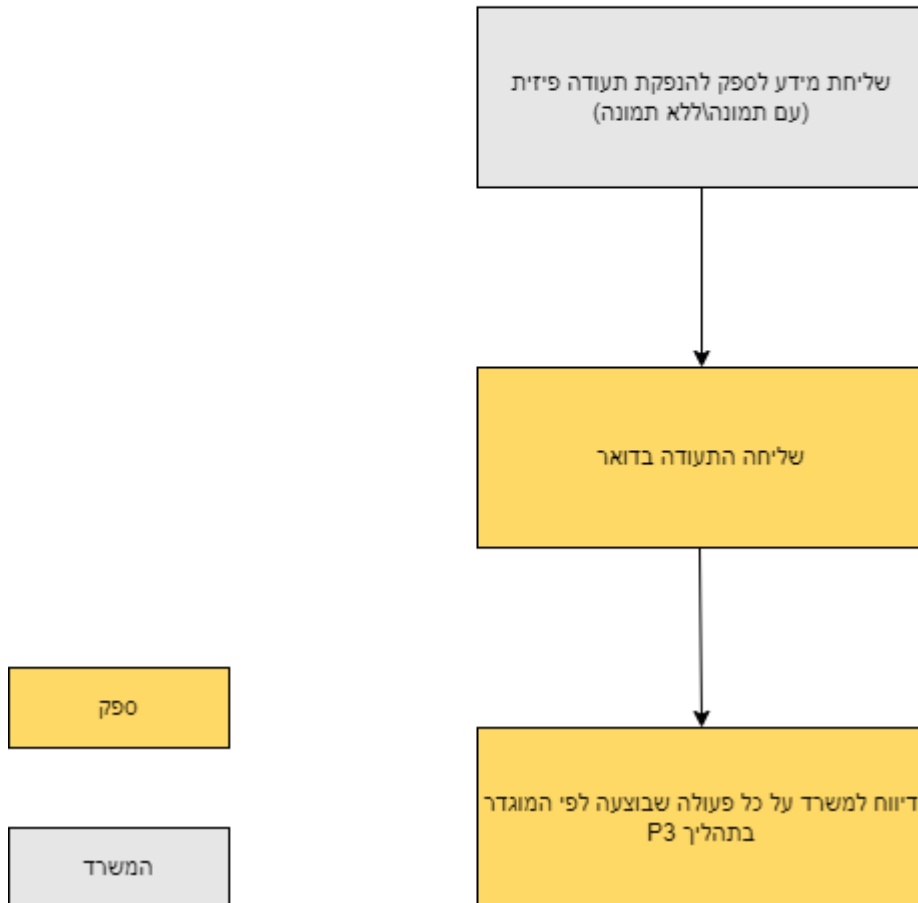
2.16. ביצוע הצילום ביישומון - לידיעה : ניתן לראות את התהליך המתקיים כיום בקישור הבא : https://www.gov.il/he/service/senior_citizen_idcard

3. תהליך P2 – הנפקת תעודה לזכאי גיל:

- 3.1. תהליך P2 מהווה המשך לתהליך משלוח המכתב המקדים – P1.
- 3.2. המשרד יעביר לנותן השירותים מידע אודות תושבים זכאיים בחלוקה הבאה:
- 3.2.1. תושבים זכאיים שיש להנפיק עבורם תעודת אזרח ותיק
- 3.2.2. תושבים זכאיים שאין צורך בהנפקת תעודה עבורם, אך תישלח חוברת זכויות ומכתב נלווה.
- 3.3. הנפקת תעודה:
- 3.3.1. עד שלושים (30) יום לפני מועד הזכאות לתעודה, עבור זכאי גיל, המשרד יעביר לנותן השירותים בממשק יישומי (API) את רשימת פרטי התעודות להנפקה. המידע יכלול נתונים אלפאנומריים ונתוני תמונה, לפי העניין. יובהר כי בתהליך זה לא יישמרו תמונות לאורך זמן וכי הן יימחקו מיד לאחר ההדפסה.
- 3.3.2. נותן השירותים ישלב את הנתונים האלפאנומריים ואת נתוני התמונות כך שיתקבלו כל הנתונים הנדרשים להנפקת התעודה עבור אותו תושב זכאי.
- 3.3.3. התמונה תישמר תוך זיהויה על פי מספר פיקטיבי ולא ישירות על פי מספר הזהות. התמונה תישמר במערכת ההנפקה עד להנפקת התעודה ותימחק לאחר מכן.
- 3.3.4. נותן השירותים ינפיק את התעודות וישלח אותן בדואר, כמפורט בנספח 2.5.2 – תהליכים תפעוליים.
- 3.3.5. נותן השירותים ידווח למשרד על כל פעולה שתבוצע, כמוגדר בתהליך P3.

.3.4 תרשים התהליך:

P2 תהליך הנפקת תעודה

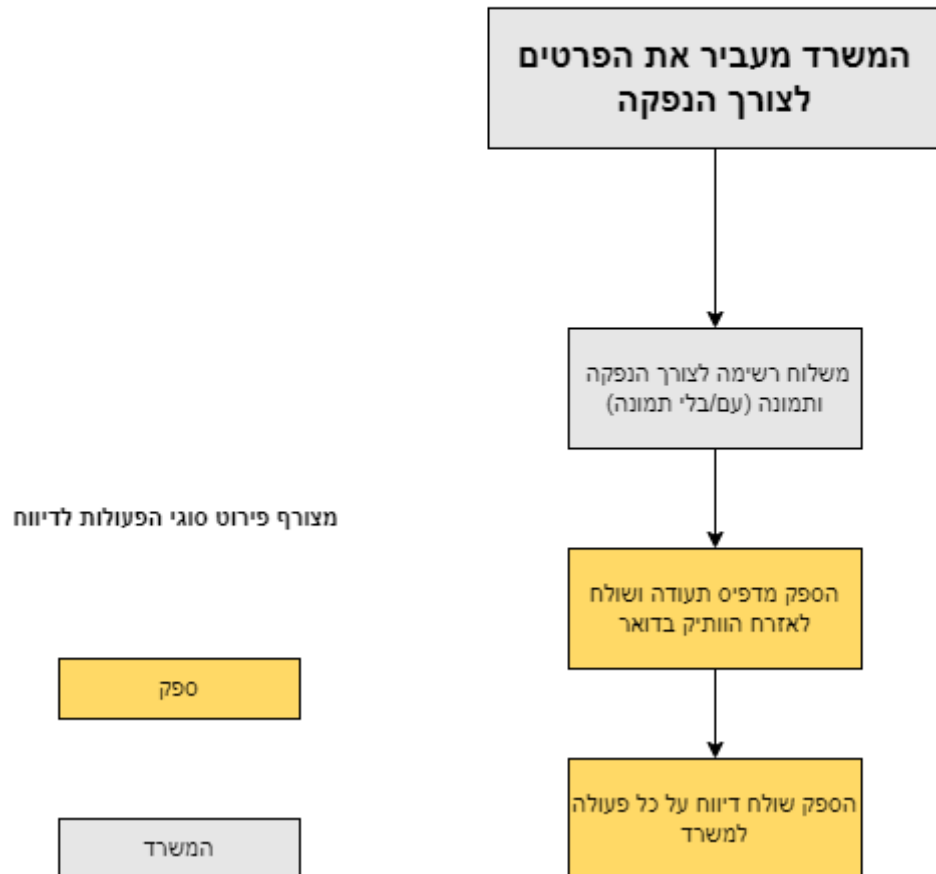


4. P3 - דיווח אודות פעולות של נותן השירותים ביחס לתעודה:

- 4.1. לאחר כל שלב בביצוע ההנפקה של התעודה, יעדכן נותן השירותים את המשרד על ביצוע הפעולה, בממשק יישומי (API).
- 4.2. המשרד יעביר לנותן השירותים את הפרטים לצורך הנפקת התעודה.
- 4.3. נותן השירותים ינפיק את התעודות ויהיה אחראי על משלוח התעודות בדואר.
- 4.4. נותן השירותים ידווח על סטטוס הביצוע לרבות השדות תאריך הביצוע ושעת הביצוע.
- 4.5. להלן רשימת סוגי הפעולות לדיווח. הרשימה אינה סופית ותעודכן במסגרת שלב התכנון המפורט:
 - 4.5.1. משלוח ראשון.
 - 4.5.2. הדפסה.
 - 4.5.3. דואר חוזר וסיבת החזרה.
 - 4.5.4. משלוח חוזר.
 - 4.5.5. נשלח מסרון.
 - 4.5.6. נשלח באמצעות (דואר רגיל; דואר רשום; מסירה אישית; מסירה בנקודות חלוקה).
 - 4.5.7. ביטול תעודה קיימת.

4.6. תרשים התהליך:

P3 - תהליך דיווח אודות הנפקה

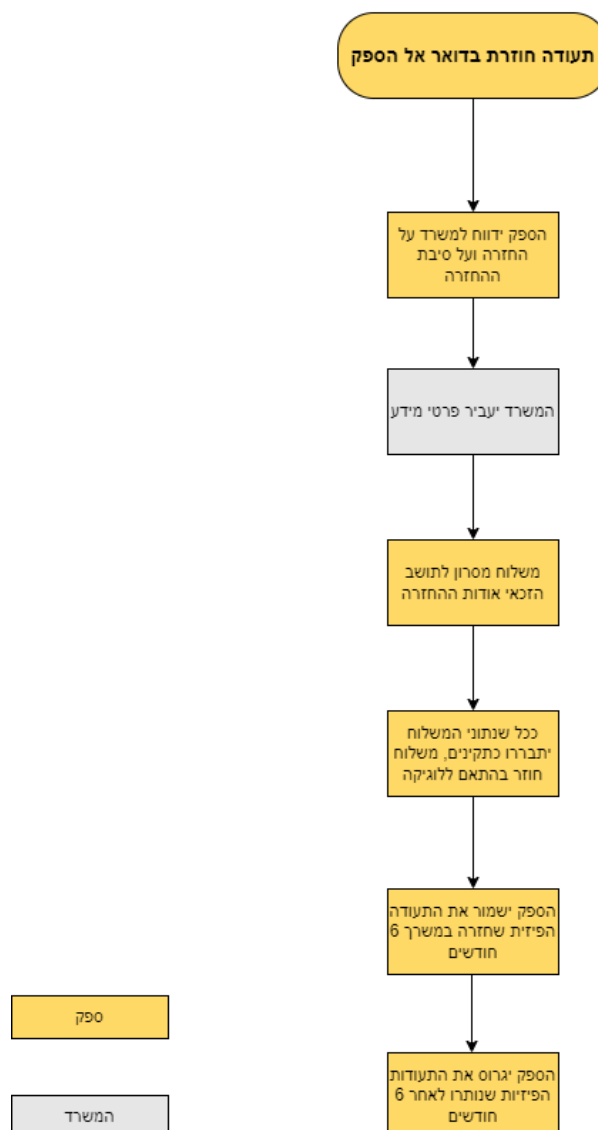


הערה לתרשים: שליחת מסרון תתבצע במקרה של הנפקה בעקבות פניות הציבור. בכל מקרה ניתן לשלוח מסרון להנפקה של זכאי גיל שמסר את פרטי הקשר שלו וכן למי שרשום במערכת הדיווח הממשלתית כולל הרשאה לשימוש בפרטי הקשר שלו, בהתאם להנחיית המשרד.

5. P4 – טיפול בדואר חוזר:

- 5.1. נותן השירותים ירכיז את הדואר החוזר שהתקבל אצלו ממשלוח התעודות.
- 5.2. נותן השירותים ירשום במערכת המידע הפנימית שלו כל דבר דואר חוזר וסיבת החוזר.
- 5.3. נותן השירותים יעביר מידע למשרד, באמצעות ממשק יישומי (API), על כל דבר דואר חוזר וסיבת החוזר כפי שהייתה רשומה או מסומנת על גבי המעטפה שנשלחה בדואר.
- 5.4. תעודות שחזרו ולא ניתן היה לאתר את כתובות בעליהן, יישמרו בחצרי נותן השירותים למשך תקופה של שישה (6) חודשים ולאחר מכן יושמדו, על פי נוהל עבודה שיוכן על ידי נותן השירותים ויאושר על ידי המשרד.
- 5.5. במקרה של בקשה נוספת, כל עוד נשמרה התעודה לא תודפס תעודה חדשה ותישלח התעודה שחזרה עם הכתובת הנכונה.
- 5.6. נותן השירותים ידווח במסרון לתושב הזכאי שלגביו התקבל הדואר החוזר, במקרים בהם למשרד קיים אישור לעשות שימוש בפרטי ההתקשרות של התושב הזכאי.
- 5.7. תרשים התהליך:

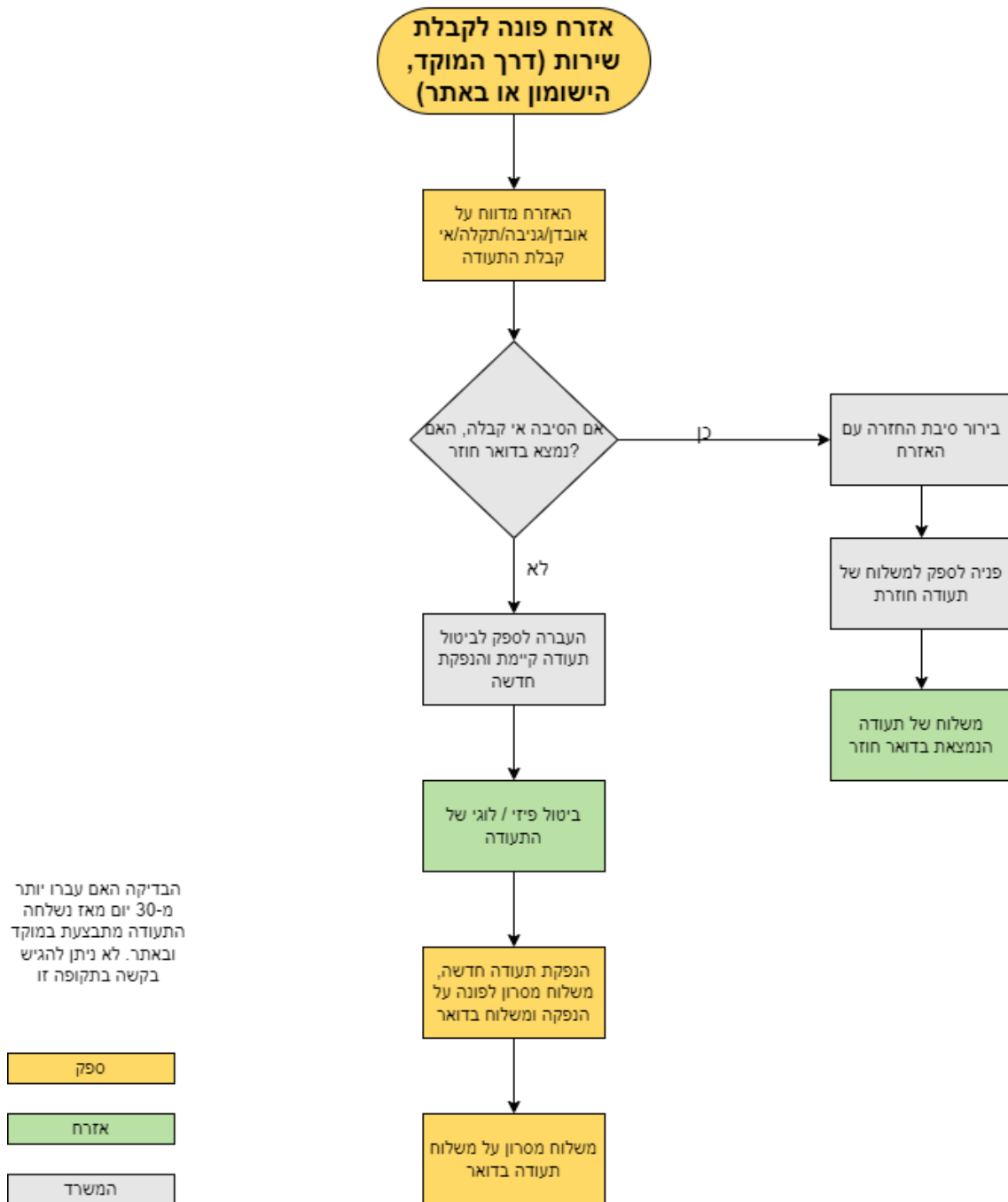
תהליך טיפול בדואר חוזר - P4



6. תהליך P5 – טיפול בפניית ציבור:

- 6.1. אפשרות נוספת לקבלת תעודת אזרח ותיק, שלא דרך הזכאות לגיל שנעשית ביוזמת המשרד, היא באמצעות פניית ציבור של התושב הזכאי למשרד הנעשית כיום באמצעות המוקד לאזרחים ותיקים, אתר המשרד או היישומון הקיים של המשרד.
- 6.2. בקשות להנפקה באמצעות פניה בטופס אלקטרוני ייעודי מבוצעות כיום בכתובת <https://form.mse.gov.il/seniorcard>. למשרד שמורה הזכות לשנות את הכתובת הנ"ל.
- 6.3. תושב זכאי יכול לבקש הנפקת תעודה חדשה, עקב סיבות כגון - גניבה, אובדן או השחתה של התעודה הקיימת.
- 6.4. לאחר קבלת הבקשה להנפקת תעודה חדשה מהתושב הזכאי, המשרד יבחן את הבקשה ויאשרה או ידחה אותה, על פי התבחינים הבאים:
- 6.4.1. לא תיפתח בקשה חדשה אם הפונה אינו זכאי לתעודה, קרי - אינו אזרח ישראל, או שאינו מתגורר בארץ דרך קבע במועד הגשת הבקשה או שאינו אזרח ותיק.
- 6.4.2. לא תיפתח בקשה חדשה להנפקת תעודה אם התעודה נמצאת בסטטוס "משלוח בדואר" בתוך שלושים (30) יום מתאריך הסטטוס.
- 6.4.3. לא תיפתח בקשה חדשה להנפקת תעודה בתצורה דיגיטלית אם תעודה כזאת נמצאת בסטטוס "נשלח לספק" בתוך ארבעה (4) ימים מתאריך הסטטוס.
- 6.5. בכל המקרים האחרים, ניתן יהיה להנפיק תעודה חדשה על פי בקשת התושב הזכאי. ניתן השירותים יצרוך את פרטי הבקשות החדשות באמצעות ממשק יישומי (API) שייחשף על ידי המשרד.
- 6.6. אם הונפקה תעודה חדשה, ניתן השירותים **יבטל את התעודה הקיימת** על ידי שינוי הסטטוס שלה במערכת וינפיק תעודה חדשה בהתאם להנחיות שקיבל. על ניתן השירותים לפתח ממשק יישומי (API) שיאפשר בדיקה מולו לגבי סטטוס תעודה מבוטלת.
- 6.7. אם הבקשה להנפקת תעודה חדשה היא במקום תעודה שהודפסה ללא תמונה, הדבר יבוא לידי ביטוי בתיעוד הבקשה בצורה ברורה, על מנת להבדיל בין מקרה כזה לבין מקרה שבו יש טעות בפרטים האלפאנומריים.
- 6.8. ניתן השירותים ישלח מסרון לכל פונה הן לאחר הנפקת תעודת האזרח הותיק והן לאחר שליחתה.
- 6.9. הנפקת התעודה תתבצע לפי תהליך P2 לעיל ובהתאם לסוג התעודה הנדרש.

תהליך פנית שירות- P5



הערה: ככל שתישלח תעודת אזרח ותיק חדשה בדואר, תצורף אליה חוברת זכויות ומכתב נלווה. למשרד שמורה הזכות להסיר כל אחד מדברי הדואר כמפורט במסמכי המכרז.

נספח 2.5.2 - תהליכי עבודה תפעוליים

1. **כללי:**
 - 1.1 תהליכי העבודה המתוארים להלן מתרכזים בתהליכים הקשורים לתפעול המערכת בכל הקשור להנפקת תעודות ולקשרי העבודה עם הגורמים במשרד שאחראים על פעילות זאת.
 - 1.2 במספר סעיפים ישנה התייחסות לתהליכים הדיגיטליים שתוארו בנספח 2.5.1 תוך השלמת ההיבטים התפעוליים שלהם.
2. **משלוח מכתב מקדים:**
 - 2.1 נותן השירותים ישלח מכתב מקדים לזכאים לקבלת תעודה בגין הגיעם לגיל הפרישה, **תוך ארבעה (4) ימי עבודה** לכל המאוחר לאחר קבלת הנתונים לגבי אזרחים זכאים רלוונטים מהמשרד.
 - 2.2 המכתב המקדים עצמו יישלח ארבעה חודשים מראש לפני ההגעה לגיל הפרישה (כמפורט בסעיף 2 לנספח 2.5.1 - הליכים דיגיטלים), כאשר למשרד שיקול הדעת הבלעדי האם להקדים או לדחות מועד זה.
 - 2.3 יצוין כי המשרד מבקש להתחיל בתהליך של העברת חלק הולך וגדל של המכתבים המקדימים בצורה דיגיטלית. לתושבים זכאיים אשר לא יגיבו בפרק הזמן שייקבע דרך ערוצים דיגיטליים יישלח מכתב מקדים מודפס בדואר כפי שנעשה כיום וכפי שנדרש במכרז. המשמעות היא שכמות המכתבים שישלחו על ידי נותן השירותים עשויה להצטמצם עם הזמן.
 - 2.4 נוסח המכתב המקדים יהיה לפי שיקול דעת המשרד בלבד, והוא רשאי לשנות מהנוסח כפי שיראה לנכון.
 - 2.5 בדומה לכל פעילות שנעשית על ידי נותן השירותים במסגרת מכרז זה, כל נתוני הפעילות יירשמו בלוג מפורט ויועברו למשרד במסגרת ממשק המידע כמפורט בסעיף 2.12 ("ממשקים חיצוניים") לפרק היישום.
 - 2.6 נתוני הפעילות יפרטו לגבי כל רשומת תושב זכאי את הפרטים הבאים, לכל הפחות: מועד השליחה/הפצה בערוץ, מועד קבלת התשובה, מועד רישום דואר חוזר, רישום ההסכמה/אי הסכמה, מועד תום תקופת ההמתנה לקראת הנפקה ו/או כל מידע אחר שיידרש על ידי המשרד הנוגע לפעילות זו.

3. משלוח דברי דואר :

3.1. לוגיקה למשלוח תעודה : אם לאחר שלוש (3) הנפקות לא התקבלה התעודה על ידי האזרח הוותיק, ייעשה וידוא נוסף של הכתובת על ידי מוקד אזרחים ותיקים. אם ימצא שהכתובת תקינה – המשרד יאשר לנותן השירותים לשלוח את התעודה במשלוח במסירה אישית, או על ידי שימוש בנקודת חלוקה, על פי בקשת האזרח והחלטת המשרד.

3.2. משלוח דברי דואר :

3.2.1. נותן השירותים ישלח את המעטפות שהוכנו על ידו אל הנמענים הרלוונטיים, כשכל מעטפה כוללת את דבר הדואר הרלוונטי : מכתב מקדים או תעודת אזרח ותיק על גבי נייר נושא כרטיס ו/או המכתב הנלווה וחוברת הזכויות ו/או המכתב הפרסומי, אם המשרד הורה על כך.

3.2.2. הבהרה : יתכן משלוח הכולל חוברת זכויות ללא המכתב הנלווה ו/או ללא תעודה.

3.2.3. דברי הדואר, לרבות התעודה ייווצרו ויישלחו בתוך ארבעה (4) ימי עבודה לכל היותר מיום קבלת המידע הנדרש להנפקה ו/או למשלוח, על ידי נותן השירותים. ביחס לחוברת הזכויות, על נותן השירותים רק לשלוח אותה כפי שהיא לאחר קבלתה מהמשרד. להלן הנחיות נוספות :

3.2.3.1. ככלל משלוח דברי דואר יבוצע בדואר רגיל. משלוח במסירה אישית יבוצע כאמור **בסעיף 3.1** לעיל. משלוח בדואר רשום ייעשה במקרים בהם קיימת שגיאה באשר למשלוח הדואר או בנתונים שעל גבי התעודה או הכתובת, כאמור בסעיפים 4.6 ו- 5.5 להלן.

3.2.3.2. אם התושב הזכאי לא יעשה שימוש באפשרות הצילום העצמי ביישומון, אזי התעודה תישלח עד חודש לפני הגעתו לגיל הקובע.

3.2.3.3. אם תושב זכאי יבחר בהנפקת תעודת אזרח ותיק ויעשה שימוש באפשרות הצילום העצמי ביישומון, אזי התעודה תישלח בתוך ארבעה (4) ימי עבודה לכל היותר ממועד קבלת נתוני ההנפקה, לרבות התמונה, מהמשרד.

3.2.3.4. כל מעטפה תיסרק על ידי קורא בר-קוד לפני משלוחה בדואר וכתוצאה מכך יירשם במערכת הממוחשבת של נותן השירותים תאריך ושעת המשלוח, שישמש אסמכתה למשלוח.

3.2.3.5. משלוח המעטפות יבוצע על ידי נותן השירותים **אחת לכל 1000 משלוחי דואר ולכל הפחות פעמיים בשבוע אחת ליום** ויכלול את כל דברי הדואר שיוצרו ו/או שהוכנו לשליחה וטרם נשלחו עד לאותו יום, ללא התנייה בכמות דברי הדואר שתצטבר למשלוח לאותו יום.

3.2.3.6. כל המידע הרלוונטי הנוגע לרשומה בודדת אודות הנפקה/ שליחה, כולל מועד הנפקה, אישור תמונות, מועד משלוח, דואר חוזר וכיו"ב, יירשם במערכת הממוחשבת של נותן השירותים ויועבר במסגרת ממשק המידע המאובטח למשרד. לאחר קבלת אישור העברת המידע, יימחק המידע ממערכות נותן השירותים, למעט מידע הנדרש לצורך ניהול כספי ובקרה.

3.2.3.7. במקרה בו המידע שהתקבל מהמשרד יכלול מעל 15,000 רשומות, משלוח התעודות יעשה בתוך שבעה (7) ימי עבודה לאחר קבלת המידע הנדרש להנפקה על ידי המשרד.

3.3. חוקיות ולוגיקת חלוקת התעודות לפי כתובת דואר :

משלוח דברי דואר תיעשה על פי כתובת התושב הזכאי. מאחר וייתכנו מספר מצבים לגבי הימצאות הכתובת ברשומת התושב הזכאי, להלן סדר העדיפות למשלוח הדואר לפי הכתובות :

3.3.1. כתובת למשלוח דואר הרשומה במרשם האוכלוסין, לרבות במקרה שהיא כוללת גם מספר תא דואר.

3.3.2. כתובת המגורים (המען) הרשומה במרשם האוכלוסין.

3.3.3. כתובת אחרת למשלוח דואר – סעיף זה יוגדר באישור מורשי החתימה מטעם המשרד. ככל שהמשרד יורה על כך – מסירה בנקודת חלוקה מוגדרת מראש שתיבחר על ידי התושב הזכאי בהתאם לרשימת מקומות חלוקה שיוגדרו על ידי המשרד ואשר ייתכן שיעודכנו מפעם לפעם. נותן השירותים אחראי להעביר על חשבונו את התעודות לנקודות החלוקה. על נותן השירותים להעביר דיווח מפורט כל חודש כמה תעודות נשלחו לנקודות החלוקה וכמה תעודות נאספו משם. לשם כך נותן השירותים יהיה בקשר עם הגורם שיפעיל את נקודות החלוקה אשר ימסור לו מידע זה. על נותן השירותים לוודא כי תעודה שלא נאספה מנקודת החלוקה בתוך שלושה שבועות על ידי התושב הזכאי, תילקח אל אתר נותן השירותים בחזרה ותטופל כמו במקרה של דואר חוזר כמפורט בסעיף 4 להלן. לחלופין, יוכל המשרד להורות על מסירה ידנית לאזרח הוותיק. התשלום יהיה בהתאם להגדרה בהצעת המחיר. על נותן השירותים לפרט בסוף כל חודש את כמות המסירות שבוצעו ידנית והדבר ישווה אל מול דיווח המוקד לאחר שיחות עם האזרח הוותיק.

4. טיפול בדואר חוזר ובחריגי משלוח:

- 4.1. אם המכתב המקדים שיישלח על פי קובץ הנתונים שהגיע ממרשם האוכלוסין - יחזור, נותן השירותים יפעל בהתאם לתהליך טיפול בדואר חוזר כמפורט ב**נספח 2.5.1**.
- 4.2. נותן השירותים ירשום כל דבר דואר חוזר במערכת הממוחשבת שלו, לרבות תאריך החזרת דבר הדואר וסיבת החזרת דבר הדואר. המידע יועבר גם בממשק למערכת המוקד של המשרד כדי לתת מענה במידה ותהיינה פניות לבירור על ידי התושב הזכאי במקרה זה.
- 4.3. יש לעדכן טיפול בדואר חוזר בתוך שלושה (3) ימים לכל היותר מיום הגעת הדואר החוזר לנותן השירותים.
- 4.4. מתן המענה לטיפול בחריגי משלוח, יבוצע אצל נותן השירותים על ידי מספר עובדים ככל שיידרש, תוך עמידה במועדים הקבועים במכרז ובהסכם ההתקשרות על נספחיו לרבות מפרט טכני זה.
- 4.5. מסירה אישית תהיה בפעם השלישית לאחר שהתעודה לא הגיעה וכתובת המשלוח אומתה על ידי מוקד אזרחים ותיקים למול הפונה ולמול המידע שקיים במרשם האוכלוסין, בכפוף לאישור מנהל ההתקשרות מטעם המשרד.
- 4.6. משלוח דואר רשום יהיה במקרה בו הדואר הוחזר ונוצרו חריגי משלוח. במקרה בו הוחזר הדואר ונוצרו חריגי משלוח בשל טעות שמקורה בנותן השירותים, נותן השירותים לא יהיה זכאי לתשלום כלשהו בגין טיפול בשגיאה במשלוח התעודה כאמור לעיל, למעט במקרה בו המשלוח השגוי נבע מנתונים שגויים שהעביר המשרד לנותן השירותים. הקביעה הסופית באשר למקור השגיאה – לאחר שישמע את עמדת נותן השירותים - תהא של המשרד בלבד.
- 4.7. משלוח דברי דואר במסירה אישית יעשה במקרים חריגים ובהתאם להוראות המשרד.

5. טיפול בתעודות אזרח ותיק שגויה:

- 5.1. אם הסתבר לנותן השירותים כי תעודה שהונפקה על ידו היא שגויה מבחינת הנתונים שהודפסו עליה, עליו להנפיק מחדש את התעודה כולל תיקון השגיאה.
- 5.2. התעודה המתוקנת תישלח לתושב הזכאי לא יאוחר **משני (2) ימי עבודה** מיום שהוברר כאמור לנותן השירותים כי מדובר בתעודה שגויה, כל זאת על חשבונו.
- 5.3. אם הודפסה תעודה אך הוצמדה למכתב נלווה שאינו תואם לשם הכתוב על התעודה, על נותן השירותים להדפיס תעודה חדשה ולשלוח אותה ליעדה תוך **שני (2) ימי עבודה** לכל היותר מיום היוודע דבר הטעות, כל זאת על חשבונו.
- 5.4. אם תתגלנה יותר מ- **עשר (10)** טעויות הנפקה ברבעון, יופעל סעיף 16.2 בהסכם ההתקשרות לקביעת סנקצייה.
- 5.5. נותן השירותים לא יהיה זכאי לתשלום כלשהו בגין טיפול בהנפקת ומשלוח תעודה שגויה כאמור לעיל ויהיה עליו לשלוח את התעודה בדואר רשום על חשבונו, וזאת למעט במקרה בו ההנפקה השגויה נבעה מנתונים שגויים שהעביר המשרד לנותן השירותים, כאשר גם במקרה זה דברי הדואר יישלחו באמצעות דואר רשום. הקביעה הסופית באשר למקור

השגיאה, לאחר שתינתן לנותן השירותים אפשרות להשמיע את עמדתו, תהא של המשרד בלבד.

6. הנחיות מיוחדות לנותן השירותים:

6.1 על נותן השירותים יהיה למחוק את התמונות והמידע המצטבר של התושבים הזכאיים לאחר סיום הטיפול בהנפקת התעודות הרלבנטיות וזאת רק לאחר קבלת אישור במסגרת הממשק הממוחשב על קליטת נתוני ההנפקה במערכות המשרד, וכל זאת לא יאוחר מ- 24 שעות מקבלת התמונה.

6.2 בכל מחיקה יועבר דיווח למשרד על הפרטים שנמחקו.

7. הגדרת הדרישות הטכניות מתעודת אזרח ותיק:

7.1 כללי: נותן השירותים ינפיק תעודת אזרח ותיק על פי הדרישות המפורטות להלן.

7.2 דוגמת פורמט התעודה הנוכחית: ר' נספח 2.17 המצ"ב.

7.3 אורך חיים: התעודה (כולל הפס המגנטי) תוכל לשמש למשך שלוש (3) שנים לכל הפחות, בתנאי שימוש רגילים.

7.4 חומר: התעודה תהיה עשויה מ- PVC או מחומר פלסטי אחר שהינו קשיח ועמיד באופן שווה ערך לפחות, על מנת לעמוד בדרישת אורך החיים דלעיל.

7.5 ממדים:

7.5.1 עמידה בתקנים: התעודה תעמוד בתקן ישראלי - ת"י 7810 – כרטיסי זיהוי: מאפיינים פיזיים, המקביל לתקן הבינלאומי ISO/IEC 7810, כולל המידות והסטיות (tolerance) המותרות בתקן, עבור תעודה מסוג ID1.

7.5.2 עובי: 0.76 מ"מ.

7.5.3 מידות: 53.98 מ"מ x 8.56 מ"מ.

7.6 נתונים, כיתובים וסמלים שיודפסו על הצד הקדמי של התעודה:

7.6.1 הפרטים האישיים של האזרח הוותיק יודפסו בשפה העברית וכן בשפה הערבית ובאותיות לועזיות ככל שנתונים אלו קיימים ברשומת האדם במרשם האוכלוסין ושהועברו על ידי המשרד לנותן השירותים.

7.6.2 פרטים אישיים של בעל התעודה:

7.6.2.1 שם משפחה בעברית

7.6.2.2 שם משפחה באותיות לועזיות ככל שקיים במרשם האוכלוסין

7.6.2.3 שם משפחה בערבית ככל שקיים במרשם האוכלוסין

7.6.2.4 שם פרטי בעברית

7.6.2.5 שם פרטי באותיות לועזיות ככל שקיים במרשם האוכלוסין

7.6.2.6 שם פרטי בערבית ככל שקיים במרשם האוכלוסין

7.6.2.7 מספר הזהות

7.6.2.8 מספר התעודה

7.6.2.9 מספר סידורי של התעודה שהונפקה לאותו אזרח ותיק (החל מ- 1)

7.6.2.10 תאריך לידה לועזי

7.6.3 תמונת בעל התעודה.

7.6.4 סמל המדינה.

7.6.5 סמל המשרד.

7.6.6 הכיתוב: "אזרח/ית ותיק/ה – SENIOR CITIZEN" וכן בשפה הערבית.

- 7.6.7 הכיתוב: "מדינת ישראל – המשרד לשוויון חברתי" או "מדינת ישראל – משרד הנגב, הגליל והחוסן הלאומי המשרד לפיתוח הנגב, הגליל והפריפריה החברתית" (לבחירת המשרד) יודפס בעברית, בערבית ובאנגלית.
- 7.6.8 למשרד הזכות להוסיף או לגרוע כל פרט, כיתוב או סמל.
- 7.6.9 המשרד יהיה רשאי להורות על תוספת השמטה או שינוי פרט, כיתוב או סמל על גבי תעודות אזרח ותיק שהגיע לגיל 80.
- 7.6.10 מספר מיוחד לביקורת (cvc) לצורך אימות במידת הצורך.
- 7.7 נתונים, כיתובים וסמלים שיודפסו על הצד האחורי:
- 7.7.1 הכיתוב: "מוצא תעודה זו מתבקש להחזירה למשרד הנגב, הגליל והחוסן הלאומי למשרד לפיתוח הנגב והגליל והפריפריה החברתית, רחוב כנפי נשרים 5, ירושלים" שיודפס בעברית ובערבית. ההדפסה באנגלית תהיה בהתאם להחלטת המשרד והאפשרות הטכנית לעשות זאת על גבי התעודה. מובהר כי נוסח זה כפוף לשינויים לרבות אם יוחלט לא להעביר את התחום.
- 7.7.2 הכיתוב: "תעודה זו הינה אישית. אם אין בצד הקדמי תצלום, אזי התעודה בתוקף בצירוף תעודה מזהה נושאת תצלום, שנקוב בה תאריך הלידה של בעליה", יודפס בעברית ובערבית. ההדפסה באנגלית תהיה בהתאם להחלטת המשרד והאפשרות הטכנית לעשות זאת על גבי התעודה.
- 7.7.3 טלפון מוקד לפניות אזרחים ותיקים *8840.
- 7.7.4 כתובת אתר האינטרנט של המשרד.
- 7.7.5 כל פרט כיתוב או סמל שהמשרד יבחר להוסיף או לגרוע.
- 7.7.6 המשרד יהיה רשאי להורות על תוספת השמטה או שינוי פרט, כיתוב או סמל על גבי תעודת אזרח ותיק שהגיע לגיל 80.
- 7.7.7 ניתן יהיה להדפיס פרטים משתנים של האזרח הוותיק גם בצד האחורי של התעודה.
- 7.8 צבעים:
- 7.8.1 בחלקה הקדמי של התעודה ישולבו עד שלושה (3) צבעים לפי בחירת המשרד.
- 7.8.2 בחלק האחורי של התעודה ישולבו עד שלושה (3) צבעים לפי בחירת המשרד.
- 7.8.3 הצבעים וההדפסה יבוצעו בחומרים באיכות מעולה ויהיו עמידים בפני שפשופים ובלאי.
- 7.8.4 יודגש כי כמו כל יתר רכיבי עיצוב התעודה בשני צדדיה ובפרט הצבעים, יאושרו על ידי המשרד כחלק משלב העיצוב.
- 7.9 תמונה:
- 7.9.1 על התעודה תודפס בצבע תמונתו של בעל התעודה אשר תועבר לנותן השירותים על ידי המשרד או מי מטעמו.
- 7.9.2 לחלופין, אם לא תועבר תמונת בעל התעודה, אזי במקום המיועד לכך בחלק הקדמי של התעודה, תושאר מסגרת ריקה או כל פתרון עיצובי אחר שהמשרד יורה עליו.
- 7.10 בר-קוד דו-ממדי ו-QR code:
- 7.10.1 על גבי התעודה יודפס בר-קוד דו-ממדי על פי הקוד שיועבר לנותן השירותים על ידי המשרד, שמשמעותו תהיה "תעודת אזרח ותיק".
- 7.10.2 באופן זה, ניתן יהיה לזהות את התעודה כ"תעודת אזרח ותיק" במקום שבו אמצעי הקריאה הזמין הוא קורא בר-קוד דו-ממדי ולא פס מגנטי, או במקרה שקריאת הפס המגנטי נכשלה מסיבה כלשהי.
- 7.10.3 כמו כן, הבר-קוד הדו-ממדי יכלול את מספר הזהות של התושב הזכאי ו/או את מספר התעודה ו/או את תאריך הלידה הלוועזי, כך שניתן יהיה לקרוא נתונים אלו

אוטומטית לתוך מערכות מידע שיעשו שימוש בתעודה. סיכום מבנה הבר-קוד הדו-ממדי יבוצע בשלב העיצוב.

7.10.4. כמו כן, המשרד שומר לעצמו את האפשרות לקודד את הפרטים האישיים של האזרח הוותיק במתכונת של QR code לרבות תאריך הלידה. אם המשרד יחליט לממש זאת, הדבר יבוצע ללא תמורה נוספת לנותן השירותים.

7.11. פס מגנטי:

7.11.1. כיום קיים פורמט של פס מגנטי שמאפשר קריאתו באופן אחיד על ידי גורמים שונים, כגון – בתי הקולנוע השונים ברחבי הארץ.

7.11.2. פורמט הפס המגנטי המעודכן יסוכם עם נותן השירותים בשלב העיצוב. ככלל, יוגדר שימוש בפס מגנטי על פי התקנים המקובלים בתחום זה במתכונת של כרטיס אשראי או שווה ערך.

7.11.3. בין היתר, יילקח בחשבון הצורך של שיתוף פעולה עם גורמים שונים - מסחריים ואחרים, שישתמשו בפס המגנטי לצורך זיהוי התעודה כתעודת אזרח ותיק ולצורך זיהוי בעל התעודה.

7.11.4. נתונים שיהיו על הפס המגנטי, בכפוף לאישורם בשלב העיצוב, יהיו:

7.11.4.1. תחילית מזהה של תעודת אזרח ותיק.

7.11.4.2. מספר התעודה (על פי נומרטור כללי חד-ערכי לכל התעודות).

7.11.4.3. מספר הזהות של האזרח הוותיק בעל התעודה.

7.11.4.4. מספר סידורי של התעודה – שהונפקה עבור אותו אזרח ותיק (יוכל לשמש בין היתר לצורך סימון תעודה גנובה/ אבודה), החל מ-1 לתעודה הראשונה. אם מדובר בתעודה חדשה שתונפק לאזרח ותיק שהייתה ברשותו תעודה קודמת, הנתונים יועברו לנותן השירותים על ידי המשרד בהתאם.

7.11.4.5. תאריך ההנפקה הלוועזי של התעודה.

7.11.4.6. תאריך הלידה הלוועזי של בעל הכרטיס – יאפשר זיהוי מהיר במקרה של אזרח מעל לגיל 80 לצורך קבלת העדפה בתור לפי חוק האזרחים הוותיקים ולהגיע לראש התור בצורה מכובדת דרך יישומי ניהול תורים.

7.11.5. הפס המגנטי שיהיה על התעודה נדרש לעמוד בתקני ISO/ IEC המקובלים לכרטיסים עם פס מגנטי.

7.11.6. הפס המגנטי ימוגנט בפורמט (High Coercivity) HiCo.

7.12. עיצוב התעודה:

7.12.1. ר' דוגמת תעודה כפי שהיא מונפקת כיום **בנספח 7.12** המצ"ב.

7.12.2. דוגמא זו כפופה לתיאור התעודה כמפורט לעיל.

7.12.3. התעודה החדשה תונפק כעיקרון על פי דוגמת התעודה הנוכחית.

7.12.4. יחד עם זאת, בשלב העיצוב, לאחר היוועצות עם נציגי המשרד, נותן השירותים יציע שלוש חלופות גרפיות לעיצוב התעודה, להחלטת המשרד.

7.12.5. העיצוב הסופי של התעודה ייקבע על ידי המשרד ויאושר על ידו, על כל פרטיו.

7.12.6. המשרד רשאי להוסיף או לגרוע מהפרטים שיודפסו על התעודה וכן לשנות את העיצוב כולל כיתובים, סמלים וגרפיקה, במהלך שלב העיצוב.

7.12.7. המשרד רשאי לשנות את העיצוב גם לאחר שהוחל כבר בהנפקת התעודות וזאת מעת לעת ועל פי שיקול דעתו הבלעדי. במקרה כזה המשרד יודיע מראש ובכתב לנותן השירותים על כוונתו לבצע שינוי כאמור ועל נותן השירותים יהיה לבצע שינוי זה בתוך 15 ימי עבודה מיום קבלת ההודעה כאמור לעיל.

7.12.8. הנפקה ראשונה של תעודת אזרח ותיק על פי מכרז זה תיעשה רק לאחר שיתקבל אישור בכתב של המשרד לנוסח ולעיצוב מלא של התעודה המיועדת להנפקה.

7.13. אפשרויות עתידיות :

- 7.13.1. המשרד שומר לעצמו את האפשרות לבקש מנותן השירותים להנפיק את התעודה במתכונת של כרטיס חכם (smart card) שכולל שבב, לרבות אנטנה לתקשורת בפרוטוקול RFID ו-NFC.
- 7.13.2. יודגש שמדובר באפשרויות עתידיות בלבד שאינן מחייבות כל התייחסות בשלב המכרז.
- 7.13.3. מימוש אפשרות כזאת יהיה לפי שיקול דעת המשרד בלבד ועל פי כל דין.
- 7.14. **במסגרת ההצעה, תוגש דוגמה אחת של עיצוב התעודה לצורך התרשמות המשרד. סעיף זה ישמש לצורך בחינת איכות ההצעה במסגרת אמות המידה.**

8. עיטוף דברי הדואר :

- 8.1. כללי : נותן השירותים מתחייב לביצוע עיטוף דברי הדואר הוא כמפורט בסעיפים להלן.
- 8.2. מכתב מקדים :
- 8.2.1. בהתאם להוראות המשרד יועבר לתושב זכאי טרם הגעה לגיל פרישה מכתב מקדים באמצעות הדואר.
- 8.2.2. המכתב המקדים יהיה על גבי נייר במידת A4 מתקפל לשניים. נותן השירותים יכול להציע מידות אחרות ולמשרד שמורה הזכות לבחור את המידה הסופית.
- 8.2.3. המכתב המקדים יודפס על גבי צד אחד של הדף בצבע אחד.
- 8.2.4. הנוסח למכתב המקדים יימסר לנותן השירותים על ידי המשרד.
- 8.2.5. יצוין כי במסגרת המכתב המקדים מפרט המשרד מידע אודות המשרד ואפשרות הנפקת תעודה באמצעים השונים העומדים לרשות התושבים הזכאיים. יתכן שיהיה יותר מנוסח אחד של מכתב זה.
- 8.2.6. המשרד יהיה זכאי לשנות את נוסח המכתב המקדים בהודעה מראש ובכתב של 15 ימי עבודה מראש וזאת ללא תוספת מחיר על הצעת נותן השירותים במכרז.
- 8.2.7. המכתב ~~יודפס~~ עם סמל המדינה וכיתוב שם המשרד המלא.
- 8.2.8. הפקה ראשונה של כל נוסח מכתב מקדים על פי מכרז זה תיעשה לאחר שיינתן אישור בכתב של המשרד לנוסח המיועד להדפסה.
- 8.2.9. המשרד רשאי לשנות את נוסח ועיצוב המכתב המקדים וזאת מעת לעת ועל פי שיקול דעתו הבלעדי. במקרה כזה, המשרד יודיע מראש ובכתב לנותן השירותים על כוונתו לבצע שינוי כאמור ועל נותן השירותים יהיה לבצע שינוי זה בתוך 60 יום מיום קבלת ההודעה כאמור לעיל.
- 8.2.10. למען הסר ספק – עלויות עיצוב כל אחד מנוסחי המכתב המקדים הן על חשבונו של נותן השירותים וללא תוספת מחיר על הצעתו למכרז.
- 8.3. נייר נושא כרטיס :
- 8.3.1. התעודה תוכנס למעטפה בצירוף נייר נושא כרטיס.
- 8.3.2. הנייר יכלול את שם וכתובת הנמען, לרבות את השם בערבית היכן שהוא קיים, כך שייראו בחלון המעטפה באופן ברור וקריא אשר יאפשר משלוח המעטפה אל הנמען הרלוונטי.
- 8.3.3. מידות : A4 מתקפל לשניים. נותן השירותים יכול להציע מידות אחרות ולמשרד שמורה הזכות לבחור את המידה הסופית.
- 8.3.4. הדפסה : חזית בצבע אחד.
- 8.4. מכתב נלווה :

- 8.4.1 לכל חוברת זכויות יצורף מכתב נלווה, הן למקרה של זכאי גיל והן למקרה של מי שהתעודה הונפקה לו עקב פניות למוקד (פניות הציבור). בכל מקרה תצורף למכתב המקדים ולתעודה חוברת הזכויות. למשרד הזכות להורות כי משלוח המכתב הנלווה יעשה עם או בלי חוברת זכויות ואו תעודה.
- 8.4.2 המכתב הנלווה יהיה על גבי נייר במידת A4 מתקפל לשניים. נותן השירותים יכול להציע מידות אחרות ולמשרד שמורה הזכות לבחור את המידה הסופית.
- 8.4.3 המכתב הנלווה יודפס מצד אחד של הדף בצבע אחד.
- 8.4.4 הנוסח למכתב הנלווה יימסר לנותן השירותים על ידי המשרד.
- 8.4.5 יצוין כי במסגרת המכתב הנלווה מפרט המשרד בין היתר מידע שניתן על ידי רשויות מקומיות ביחס לזכויות והטבות להן זכאי האזרח הוותיק המתגורר באותה רשות מקומית. על כן, יהיה יותר מנוסח אחד של מכתב זה אשר יותאם למקום המגורים של האזרח הוותיק ולזכויות ולהטבות שנותנת כל רשות מקומית לתושביה שהם אזרחים ותיקים. יצוין, כי לכל היותר מספר הנוסחים יהיה בהתאם למספר הרשויות המקומיות (כ-260).
- 8.4.6 נותן השירותים ינהל טבלה שבה יהיו סמלי הרשויות המקומיות השונות, סמלי הישובים באותה רשות מקומית ורשימת ההטבות הניתנות באותה רשות מקומית. על נותן השירותים יהיה לשלב את הטקסטים של כל רשות בצורה אסתטית במכתב הנלווה לתושבי אותה רשות מקומית. נותן השירותים יבנה מנגנון המקשר בין כתובת האזרח הוותיק לבין הרשות המקומית בה הוא מתגורר. המשרד יעביר מעת לעת את הזכויות וההטבות המעודכנות של הרשויות המקומיות, בין אם על ידי הוספה, עדכון או מחיקה של זכות או הטבה כלשהי.
- 8.4.7 המשרד יהיה זכאי לשנות את נוסח המכתב הנלווה בהודעה מראש ובכתב של 15 ימי עבודה מראש וזאת ללא תוספת מחיר על הצעת נותן השירותים במכרז.
- 8.4.8 המכתב יוטבע עם סמל המדינה וכיתוב שם המשרד המלא.
- 8.4.9 הפקה ראשונה של כל נוסח מכתב נלווה (בהתאם לרשות המקומית הרלוונטית) על פי מכרז זה, תיעשה לאחר שיינתן אישור בכתב של המשרד לנוסח המיועד להדפסה.
- 8.4.10 המשרד רשאי לשנות את נוסח ועיצוב המכתב הנלווה גם לאחר שהוחל כבר בהנפקת התעודות וזאת מעת לעת ועל פי שיקול דעתו הבלעדי. במקרה כזה, המשרד יודיע מראש ובכתב לנותן השירותים על כוונתו לבצע שינוי כאמור ועל נותן השירותים יהיה לבצע שינוי זה בתוך 60 יום מיום קבלת ההודעה כאמור לעיל.
- 8.4.11 למען הסר ספק – עלויות עיצוב כל אחד מנוסחי המכתב הנלווה הן על חשבונו של נותן השירותים וללא תוספת מחיר על הצעתו למכרז.
- 8.4.12 הבהרה: המשרד שוקל לעבור למתכונת של משלוח דואר באמצעים מקוונים ודיגיטליים באופן שעשוי להקטין את כמות המכתבים הנלווים וצמצום המשלוח לתעודה בלבד יחד עם הדף הנושא/ מעטפה, ככל שיהיה בכך צורך.
- 8.5 חוברת הזכויות:
- 8.5.1 לכל תעודה – גם כזאת שנשלחה עקב פניות הציבור וגם אם האזרח הוותיק ביקש שלא לקבל תעודה - תצורף חוברת זכויות אזרחים ותיקים, בממדים של 15 ס"מ x 21 ס"מ, ובמשקל של כ- 100 גרם (להלן: "חוברת הזכויות").
- 8.5.2 המשרד יהא אחראי להדפסת חוברת הזכויות ולהעברתן לנותן השירותים, על חשבונו של המשרד.
- 8.5.3 הבהרה: המשרד שוקל להביא את חוברת הזכויות לידיעת התושבים הזכאיים באופן דיגיטלי ומקוון. ככל שהמשרד יעשה כן, יתכן שכמות משלוח החוברות תלך ותקטן.
- 8.6 מעטפות:

- 8.6.1. המעטפות שיכללו את דבר הדואר הרלוונטי [מכתב מקדים או תעודות אזרח ותיק בצירוף נייר נושא כרטיס ו/או המכתב הנלווה וחוברת הזכויות ו/או מכתב פרסומי (אם המשרד יורה על כך)], יהיו בהתאם לדרישות המפורטות להלן:
- 8.6.1.1. מעטפות חלון לבנות עם לשונית סגירה מלמעלה בגודל של 23.7 ס"מ * 16 ס"מ.
- 8.6.1.2. נותן השירותים יכול להציע מידות אחרות ולמשרד שמורה הזכות לבחור את המידה הסופית.
- 8.6.2. ההדפסה על גבי המעטפה תכלול בפרט את הרכיבים הבאים:
- 8.6.2.1. סמל המדינה.
- 8.6.2.2. שם המשרד המלא.
- 8.6.2.3. כתובת למשלוח למכתבים חוזרים, בגב המעטפה.
- 8.6.2.4. כתובת אתר האינטרנט של המשרד.
- 8.6.2.5. מספר הטלפון של המוקד לפניות אזרחים ותיקים *8840 - בחזית המעטפה.
- 8.6.2.6. טבלה לסימון סיבת דואר חוזר, למילוי על ידי סימון X בתיבה המתאימה, על ידי הדוור.
- 8.6.2.7. ההדפסה תהיה בצבע אחד.
- 8.6.3. על גבי המעטפה יודפס בר קוד שיזוהה כל מעטפה באופן חד-ערכי ויאפשר הן מעקב אחר משלוח המעטפה והן זיהוי המעטפה במקרה של דואר חוזר. המשרד יהא נכון לקבל כהצעה חלופית הדפסת הבר קוד על הנייר נושא כרטיס או המכתב הנלווה ובלבד שהבר קוד ייראה דרך חלון הכתובת באופן שיאפשר את סריקתו כאשר המעטפה סגורה.
- 8.6.4. הפקה ראשונה של המעטפות תבוצע רק לאחר שיינתן אישור בכתב של המשרד לנוסח המעטפה המיועד להדפסה.
- 8.6.5. המשרד יהיה זכאי להוסיף או לגרוע על הפרטים המפורטים לעיל וכן לשנות את העיצוב וזאת מעת לעת על פי שיקול דעתו הבלעדי. המשרד יודיע מראש ובכתב לנותן השירותים על כוונתו לבצע שינוי כאמור ועל נותן השירותים יהיה לבצע שינוי זה בתוך 15 ימי עבודה מיום קבלת ההודעה וזאת ללא תוספת מחיר על הצעתו למכרז.

נספח 2.6 – טבלאות קוד.1 טבלת ריכוז טבלאות קוד :

ספ'	שם הטבלה
1	מידע זכויות והטבות ברשות מקומית (מיועד לשם הפקת המכתב הנלווה)
2	רשויות מקומיות וישובים
3	ישובים
4	רחובות
5	סוג סיבת דואר חוזר
6	סוג טיפול דואר חוזר
7	סוגי מכתבים
8	סיבת ביטול תעודות
9	סטטוס טיפול בתעודה
10	אופן קבלת אישור אזרח ותיק לשימוש בתצלום

.2 פירוט השדות בכל טבלה והפורמט

ספ'	שם הטבלה	פורמט	אורך	הערות
1	מידע זכויות והטבות ברשות מקומית (מיועד לשם הפקת המכתב הנלווה)			
1.1	סמל רשות מקומית	נומרי	4	
1.2	שם רשות מקומית	טקסט	40	
1.3	מספר זכות/ הטבה	נומרי	4	
1.4	פירוט הזכות/ ההטבה	טקסט	250	
2	רשויות מקומיות וישובים			
2.1	סמל ישוב	נומרי	4	
2.2	סמל רשות מקומית	נומרי	4	
3	ישובים			
3.1	סמל ישוב	נומרי	4	
3.2	שם ישוב – עברית	טקסט	50	
3.3	שם ישוב - ערבית	טקסט	50	בהתאם לטבלת תרגום שמתפרסמת באתר המידע

הערות	אורך	פורמט	שם הטבלה	ספ'
הפתוח של מערך הדיגיטל הלאומי				
רחובות				4
	4	נומרי	סמל ישוב	4.1
	4	נומרי	סמל רחוב	4.2
	50	טקסט	שם רחוב – עברית	4.3
הבהרה: שדה זה מגדיר את סוג השם – האם זהו השם הרשמי של הרחוב, או שם נרדף (synonym) של הרחוב	1	נומרי	סוג שם רחוב	4.4
סוג סיבת דואר חוזר				5
			קוד סוג סיבת דואר חוזר	5.1
כגון: הנמען עזב, הנמען לא ידוע בכתובת, כתובת בלתי מספיקה, אין לנמען תיבת מכתבים תקינה, שם הנמען לא מופיע על גבי התיבה			תיאור סוג הסיבה	5.2
סוג טיפול דואר חוזר				6
			קוד סוג טיפול דואר חוזר	6.1
כגון: הועבר למשרד; נגרס			תיאור סוג טיפול דואר חוזר	6.2
סוגי מכתבים				7
			קוד סוג המכתב	7.1
כגון: מכתב מקדים, מכתב נלווה			תיאור סוג המכתב	7.2
סיבת ביטול תעודות				8
			קוד ביטול בתעודה	8.1
אובדן; גניבה; שחיקת פס מגנטי; אחר			תיאור ביטול תעודה	8.2
סטטוס טיפול בתעודה				9
			קוד סטטוס טיפול בתעודה	9.1
כגון: נשלח מכתב מקדים; התקבל מענה למכתב מקדים;			תיאור סטטוס טיפול בתעודה	9.2

הערות	אורך	פורמט	שם הטבלה	ספ'
דואר חוזר למכתב מקדים ; התעודה נשלחה לנמען ; דואר חוזר לתעודה				

נספח 2.7 – מבנה לוגי – טבלאות נתונים (טבלאות בסיס המידע)

1. טבלת ריכוז טבלאות וקבצי מידע:

ספ'	שם הטבלה
1	טבלת מנות תעודות להנפקה ("אצוות")
2	טבלת תעודות
3	פרטי אזרח ותיק שיודפסו על גבי התעודה
4	פרטי אזרח ותיק נוספים על גבי התעודה
5	פרטי מען מגורים אזרח ותיק (מקור - מרשם האוכלוסין)
6	פרטי כתובת למשלוח דואר אזרח ותיק (מקור - מרשם האוכלוסין)
7	פרטי טיפול בדואר חוזר – מכתב מקדים
8	פרטי כתובת למשלוח דואר (לעדכון ידני – במידת הצורך)
9	פרטי הנפקת התעודה
10	פרטי טיפול בדואר חוזר – תעודה
11	טבלת תעודות מבוטלות

2. פירוט השדות בכל טבלה והפורמט:

ספ'	שם הטבלה/ שדה	הערות
1	טבלת מנות תעודות להנפקה ("אצוות"): במהלך שלב העיצוב יוגדר אופן המימוש במנות (אצוות, batch), של הפקת תעודות בסדרה מסוימת אשר תאפשר זיהוי תעודות השייכות למנה. להלן שדות בטבלה זאת:	
1.1	מספר מנה	
1.2	תאריך קבלת המנה	
1.3	כמות הבקשות להנפקת תעודות במנה	
2	טבלת תעודות: טבלת התעודות כוללת בשלב זה רשימה של מאפיינים ושדות מידע שייטכן וחלקם כוללים מספר מופעים. בשלב העיצוב תתבצע הפרדת הנתונים לרשומות משנה בהתאם לתכנון המיטבי עבור היישום. להלן השדות בטבלה זאת כשהם מחולקים לקבוצות משנה רלבנטיות	
2.1	מספר מנה	מספר המנה להנפקה באצווה
2.2	המספר הסידורי במנה	המספר הסידורי של התעודה באצווה

הערות	שם הטבלה / שדה	ספ'
	פרטי אזרח ותיק שיודפסו על גבי התעודה	3
	מספר זהות	3.1
	שם פרטי בעברית	3.2
	שם משפחה בעברית	3.3
על יודפס גבי התעודה, אם קיים	שם פרטי באנגלית	3.4
על יודפס גבי התעודה, אם קיים	שם משפחה באנגלית	3.5
על יודפס גבי התעודה, אם קיים	שם פרטי בערבית	3.6
על יודפס גבי התעודה, אם קיים	שם משפחה בערבית	3.7
	מספר כרטיס	3.8
	תאריך לידה לועזי	3.9
	בר קוד : בהתאם להנחיות שיוגדרו על ידי המשרד. יכלול מספר זהות ותאריך לידה לועזי	3.10
	פרטי אזרח ותיק נוספים להדפסה על תעודה	4
	יוגדרו בהמשך ככל שיידרש	4.1
	פרטי מען מגורים אזרח ותיק (מרשם האוכלוסין)	5
	סמל ישוב	5.1
	שם ישוב	5.2
	סמל רחוב	5.3
	שם רחוב	5.4
	מספר בית	5.5
	אות בית	5.6

הערות	שם הטבלה/ שדה	ספ'
	כניסה	5.7
	דירה	5.8
	מיקוד	5.9
	פרטי כתובת למשלוח דואר אזרח ותיק (מרשם האוכלוסין)	6
	סמל ישוב	6.1
	שם ישוב	6.2
	סמל רחוב	6.3
	שם רחוב	6.4
	מספר בית	6.5
	אות בית	6.6
	כניסה	6.7
	דירה	6.8
	ת.ד.	6.9
	מיקוד	6.10
	פרטי טיפול בדואר חוזר – מכתב מקדים	7
	תאריך משלוח מכתב מקדים	7.1
	תאריך דואר חוזר	7.2
	סיבת החזרת דואר	7.3
	סוג טיפול דואר חוזר	7.4
	פרטי כתובת למשלוח דואר (לעדכון ידני – במידת הצורך)	8
	שם ישוב	8.1
	שם רחוב	8.2
	מספר בית	8.3
	אות בית	8.4
	כניסה	8.5
	דירה	8.6
	ת.ד.	8.7

הערות	שם הטבלה/ שדה	ספ'
	מיקוד	8.8
	פרטי הנפקת התעודה	9
יודפס על גבי התעודה	מספר התעודה שהונפקה (נומרטור כללי לכל ההנפקות)	9.1
יודפס על גבי התעודה	מספר סידורי של תעודה לאותו אזרח ותיק (מתחיל ב-1, ממשיך במקרה שתונפקנה תעודות נוספות לאותו אזרח ותיק)	9.2
יודפס על גבי התעודה	CVC (מספר מזהה חד-ערכי שיוכל לשמש לצורך זיהוי טלפוני)	9.3
	סטטוס טיפול	9.4
	תאריך משלוח התעודה (יעודכן באמצעות סריקת בר קוד)	9.5
	פרטי טיפול בדואר חוזר – תעודה: הפרטים ייקלטו בעת קבלת דואר חוזר בקריאת הבר קוד	10
	תאריך דואר חוזר	10.1
	סיבת החזרת דואר	10.2
	סוג טיפול דואר חוזר	10.3
	טבלת תעודות מבוטלות	11
	מספר התעודה	11.1
	תאריך הביטול	11.2
	סיבת הביטול	11.3

נספח 7.12 - עיצוב התעודה הנוכחי



נספח 2.10 – הגנה בסייבר ואבטחת מידע

מטרת נספח זה שהוא חלק בלתי נפרד מהמכרז ומהמפרט הטכני היא להגדיר, לאפיין ולקבוע את התנהגות נותן השירותים ואת כלל המערכות בהן יעשה שימוש לטובת מתן השירותים נשוא המכרז: בין אם יתפעל אותם ישירות ובין אם באמצעות צדדים נוספים – ככל שלא הוגבלו בגוף המכרז או בנספח זה – בכל הקשור לאבטחת המידע, הגנה בסייבר, חוק הגנת הפרטיות והמסתעף מהם והכל על פי כל דין.

בנספח זה – "המערכת": אוסף פרטי החומרה, התוכנה והתקשורת: בין אם הותקנו בחצרות נותן השירותים ובין במקומות אחרים וכן כל שילוב ביניהם, אשר במשותף וואו בחלקים קבועים או משתנים מתופעלים ע"י נותן השירותים או קבלני משנה מטעמו או כל גוף או אדם מטעמו, על מנת לספק למשרד את השירותים עליהם התחייב במסגרת המכרז.

1 כללי

1.1 כל המידע הקיים ושיצטבר במערכת לצורך מתן השירותים אותם התחייב נותן השירותים לתת הוא באחריות נותן השירותים – על כל המשתמע מכך ע"פ חוקי מדינת ישראל וע"פ כל דין. במסגרת אחריותו זו, נותן השירותים נחשב "כמחזיק המידע" והוא אחראי על שמירת פרטיות המידע וסודיותו.

1.2 המערכת והפעלתה כפופים להוראות חוק הגנת הפרטיות ולתקנות אבטחת המידע. ההוראות הקבועות בפרק זה לעניין הגנה בסייבר ואבטחת המידע המועבר או השמור אצל נותן השירותים יחולו למעט במקרה של סתירה עם הוראות כל דין.

1.3 באחריות נותן השירותים להשתמש בכל האמצעים הנדרשים על מנת להבטיח את סודיות המידע השמור במערכת, בצינורות המידע ובממשקים מהמערכת ליעדים הלגיטימיים שפורטו במכרז, למנוע זליגת מידע מהמערכות לגורם בלתי מורשה, למנוע כל שימוש לבד מהמטרות עליהן הצהיר על פי כל דין ועל פי תנאי המכרז ולאפשר תפעול המערכת ללא הפרעה וואו השבתה שמקורם באירועי אבטחת מידע וואו סייבר.

1.4 על נותן השירותים למלא את הבקורות הנדרשות במערכת יובל של מערך הסייבר, כספק מהותי בדרגה A ולהגיש למשרד את הדוח עד 60 יום ממועד תחילת ההתקשרות לכל המאוחר.

1.5 באחריות נותן השירותים לוודא כי מערכות החומרה והתוכנה המשמשות והשירותים הנוספים - בין אם מסופקים ע"י נותן השירותים ובין באמצעות צד ג' לצורך מתן השירותים - מאפשרות רמה גבוהה של זמינות, מהימנות ואמינות, ומעניקות הגנה נאותה מפני חדירה, שיבוש, הפרעה או גרימת נזק למחשב או לחומר מחשב כהגדרתם בחוק המחשבים, התשנ"ה-1995.

1.6 באחריות נותן השירותים להבטיח את קיומם של אמצעים לאבטחת המידע במערכת ולניהול סיכונים הקיימים או העלולים להתקיים במערכת, למניעתם, ככל האפשר, או להגבלתם. לשם כך, נותן השירותים והמערכת יעמדו במבחני הסמכה לפי תקן ישראלי ת"י 27001 המקביל לתקן ISO/IEC 27001 של מכון התקנים או לפי תקן מקביל של מי שאושר לעניין זה לפי סעיף 12 לחוק התקנים, תשי"ג-1953.

- 1.7 נותן השירותים יקיים פונקציות ביקורת פנים ארגוניות שבאחריותן לבקר את הפעילות הנעשית בתחום אבטחת מידע והסייבר ויאפשר ניהול פעילות זו.
- 1.8 לכל אורך תקופת המכרז, המשרד רשאי לערוך בקורת אצל נותן השירותים, בתיאום מראש, בעצמו או באמצעות מבקר מטעמו, לרבות בחצרות נותן השירותים ו/או צד ג' (מהותי) ולבקש מנותן השירותים כל מידע הרלבנטי לפעולות במידע שמבצע נותן השירותים.
- 1.9 נותן השירותים יעמוד בהוראות החוקים, התקנות וההוראות הרגולטוריות לרבות:
- 1.9.1 חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו.
- 1.9.2 תקן ISO 27001
- 1.9.3 תקן SOC2 (לסביבות ענן) – ככל שהדבר רלוונטי למתן השירותים לפי מכרז זה
- 1.9.4 תורת ההגנה של מערך הסייבר הלאומי ומתודולוגית מערך הסייבר הלאומי בנושא שרשרת האספקה.
- 1.9.5 תקן OpenID Connect/ OAuth2 – ככל שהדבר רלוונטי למתן השירותים לפי מכרז זה.
- 2 מדיניות אבטחת מידע
- 2.1 נותן השירותים יגדיר את מדיניות אבטחת המידע במסמך אשר יתייחס לכל הדרישות המובאות בחוק הגנת הפרטיות ותקנות אבטחת המידע, לסיכוני סייבר, לזיהוי ואימות, לפיתוח מאובטח וכן לעקרון של הפרדת תפקידים בין הגורם המבצע לגורם המאשר, לשמירה על רמת מודעות גבוהה של עובדי נותן השירותים לנושא אבטחת המידע.
- 2.2 נותן השירותים יעדכן את מסמך מדיניות אבטחת המידע מעת לעת, בהתאם לשינויים במדיניות ובהתאם לשינויים טכנולוגיים או שינויים מהותיים במערכת.
- 3 מנהל אבטחת מידע (CISO)
- 3.1 נותן השירותים ימנה מבין עובדיו מנהל אבטחת המידע ויגדיר במסמך מדיניות אבטחת המידע את תפקידיו ותחומי אחריותו, והכל בכפוף להוראות כל דין ודרישות המכרז.
- 3.2 מנהל אבטחת המידע יהיה בעל כישורים וניסיון מקצועי רציף בחמש השנים האחרונות בתחום אבטחת המידע.
- 3.3 מנהל אבטחת המידע יהיה כפוף ישירות למנכ"ל החברה או לחבר הנהלה ולא ימלא תפקיד נוסף שעלול להעמידו בניגוד עניינים עם מילוי תפקידו.
- 4 נוהל אבטחת המידע
- 4.1 מנהל אבטחת המידע יערוך נוהל אבטחת מידע מפורטים בהתאם למדיניות אבטחת המידע שנקבעה.
- 4.2 נוהל אבטחת המידע יתבסס על הליכי מיפוי, סיווג מערכות מידע וסקר סיכונים וייתייחס לכל הפחות לנושאים הכלולים בתקנה 4 לתקנות אבטחת המידע ובכפוף להוראות כל דין,

לנושאים הכלולים במדיניות אבטחת המידע ולנושאים הבאים : מתן הרשאות גישה, מיפוי וסיווג מידע, מיפוי וניהול סיכוני סייבר, פיתוח מאובטח, אחריות אישית, אבטחה פיזית, ביצוע בקורות, הכנסה והוצאת מידע, טיפול באירועי אבטחת מידע, תהליכי הפקת לקחים, דיווחים פנימיים ודיווחים למשרד, מודעות והדרכת עובדים, טיפול במצעי מידע ניידים, יישום המלצות ומעקב, התקשרות למערכות חיצוניות וכדומה.

4.3 נותן השירותים יעדכן את נהלי אבטחת המידע לפחות פעם בשנה ובהתאם לשינויים במסמך מדיניות אבטחת המידע, שינויים טכנולוגיים, שינויים מהותיים במערכת ובהתאם לתוצאות ביקורות וסקרי סיכונים תקופתיים.

5 תוכנית עבודה

5.1 נותן השירותים יבנה תוכנית עבודה שנתית על בסיס מדיניות ונהלי אבטחת המידע והערכת הסיכונים. התוכנית תתייחס לתהליכי העבודה, מערכות המידע והתשתית, טכנולוגיות בשימוש, עובדים וגורמים מעורבים בתהליכים.

5.2 תוכנית העבודה תכלול בתוכה: הפחתת סיכוני אבטחת המידע, העלאת מודעות עובדים, זיהוי וטיפול באירועים חריגים, ביצוע סקרי סיכונים, מבדקי חדירה ועוד.

6 הערכת סיכוני סייבר ופרטיות

6.1 נותן השירותים יבצע הערכה של סיכוני הסייבר והפרטיות עמם הוא מתמודד.

6.2 הערכת הסיכונים תכלול, בין היתר, את השלבים הבאים:

6.2.1 זיהוי תהליכים, מערכות, נכסי מידע וגורמים מעורבים.

6.2.2 מיפוי הסיכונים לתהליכים, למערכות, לנכסי מידע ולגורמים המעורבים.

6.2.3 מיפוי סיכונים שורשיים.

6.2.4 מיפוי הבקורות למזעור הסיכון.

6.2.5 הערכת סיכון שיורי (בהתאם להשפעת הבקורות שיושמו).

6.3 לצורך מיפוי הסיכון נותן השירותים יעשה שימוש גם בממצאי ביקורות וסקרים, איסוף וניתוח אירועי סייבר שהתרחשו בעבר וניתוח תרחישים לזיהוי אירועים פוטנציאליים של התממשות הסיכון.

6.4 הערכת הסיכונים תתייחס בין היתר למערכות תשתית, כגון - חשמל, מיזוג אוויר, בקרה וכדומה, ולסביבות אחרות לייצור העשויות להכיל מידע רגיש או להשפיע על מערכות המידע.

6.5 הערכת הסיכונים תתייחס למכלול שרשרת האספקה ולסיכונים הנובעים מאופי הפעילות אל מול הגורמים הרלוונטיים השונים במרחב (מחשוב ענן, מיקור חוץ, נותני שירותים, תושבים זכאיים, וכדומה).

6.6 הערכת הסיכונים תבוקר ותעודכן באופן שוטף עם כל שינוי משמעותי בתהליכים עסקיים, בסביבה הטכנולוגית או במתאר הסיכונים, ולכל הפחות אחת ל-18 חודשים.

- 7 הגנת הפרטיות
- 7.1 נותן השירותים יבטיח כי המערך הטכנולוגי שישמש את המערכת ימזער, ככל הניתן ובשים לב לחלופות טכנולוגיות מקובלות, את הסיכון לפגיעה בפרטיות התושבים הזכאיים.
- 7.2 נותן השירותים יבצע תוכנית אכיפה שנתית לעמידה בדרישות תקנות הגנת הפרטיות - אבטחת מידע תשע"ז-2017, לרבות תיעוד בקרות ובדיקות מיפוי והסרת מידע עודף שלא מבצעים בו שימוש.
- 8 מיפוי, סיווג וסקרי סיכונים
- 8.1 נותן השירותים יערוך מיפוי של כל הרכיבים המשמשים את המערכת כולל מערכות המספקות תשתית לרכיבי המערכות.
- 8.2 נותן השירותים יסווג את רכיבי המערכת שנרשמו במסגרת מיפוי כאמור, על פי רמת הסודיות, הקריטיות התפעולית ונכונות הנתונים בהתאם לרגישות העסקית.
- 8.3 מיפוי רכיבי המערכות וסיווגם יעודכנו באופן שוטף ולכל הפחות פעם בשנה.
- 8.4 נותן השירותים יערוך באמצעות גורם חיצוני בלתי תלוי המתמחה בביצוע סקרי סיכוני סייבר, סקר לאיתור סיכוני סייבר (להלן - סקר סיכונים). סקר הסיכונים יכלול, בין השאר, בחינת סיכוני האבטחה בתהליכים תפעוליים, בחינת תהליכי הבקרה, הבקורות המבוצעות ותפעול יחידות הגילוי והטיפול באירוע חריג.
- 8.5 סקר הסיכונים יערך אחת ל-18 חודשים לפחות וכן לפני הטמעת שינויים טכנולוגיים משמעותיים ו/או הפעלת שרות חדש.
- 8.6 סקר הסיכונים יתבצע לפי מתודולוגיות מקובלות. המשרד רשאי להעביר טרם ביצוע הסקר דגשים לביצוע הסקר בהתאם למקובל בשוק ולהתפתחויות.
- 8.7 תכנית העבודה לביצוע הסקרים והמבחנים תיישם את הנושאים הבאים, בהתאם להערכת הסיכונים:
- 8.7.1 כיסוי של כל רמות האבטחה של התהליכים והמערכות, לרבות הגנות פיזיות וסביבתיות, הגנות ברמת התשתית הטכנולוגית, מערכות הפעלה, מערכות תקשורת, בסיסי נתונים, מערכי אחסון, ממשקים, רכיבי Middleware וכדומה. הגנות אפליקטיביות, הגנות המיושמות ברמת האפליקציה והגנות ברמת הלוגיקה העסקית המיושמות במערכת וכן התהליכים הסובבים את המערכת כגון ניהול משתמשים והרשאות, תהליכי גיבוי, ניטור, ניהול זיהוי ואימות וכדומה.
- 8.7.2 נוסף על האמור לעיל, טרם הטמעת שינוי משמעותי שהוערך בעל סיכון גבוה במערכת, או בסביבתה הטכנולוגית, יבוצע סקר לבחינת תאימותה למדיניות ולנהלי סיכוני סייבר של נותן השירותים.
- 8.8 תוצאות סקר הסיכונים יועברו למנהל אבטחת המידע של נותן השירותים, לבחינת הצורך בעדכון מדיניות אבטחת המידע או נוהל אבטחת המידע ולתיקון הליקויים שנתגלו במסגרת הסקר, ככל שנתגלו.

8.9 ליקויים שנתגלו בסקרי הסיכונים, ותכנית העבודה לטיפול בליקויים ידווחו לאגף בטחון, חירום, מידע וסייבר במשרד לשוויון חברתי, בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ-30 יום מהמועד שבו נתקבלו אצל נותן השירותים.

8.10 טיפול בליקויים יטופלו על פי רמת סיכון ובהתאם לטבלה הבאה :

רמת סיכון	לויז לטיפול	אישור טיפול (חוזרת)	(בדיקה)
קריטית	עד 5 ימים	נדרש	
גבוהה	עד 30 יום	נדרש	
בינונית	עד 90 יום	לא נדרש	
נמוכה	עד 360 יום	לא נדרש	

8.11 ליקוי שתידרש דחייה בטיפול, תשלח למשרד בקשת לדחיית הטיפול. המשרד ישקול האם לאשר את הבקשה או לחייב טיפול על פי הלויז שנקבע.

9 מבדקי חוסן (חדירה)

9.1 נותן השירותים יערוך מבדקי חוסן (חדירה – PT) על ידי גורם חיצוני בלתי תלוי המתמחה בביצוע מבדקי חוסן, המבדקים יכללו בין השאר, מבחני חדירה ברמה תשתית ואפליקטיבית, מבדקים המדמים ניסיון תקיפה מרשתות חיצוניות (כגון רשת האינטרנט, חיבור לספקים או שותפים עסקיים) ורשתות פנימיות, בדיקות הנדסה חברתית, בחינת היכולת להחדרת תוכנות עוינת וגילוייה ע"י מערכות הבקרה, התחזות ופשינג, הן על ידי משתמש והן על ידי מי שאינו מזוהה כמשתמש, בשיטות Black Box ו-White Box לפחות.

9.2 המבדקים יבוצעו על פי מתודולוגיות בדיקה נפוצות (OWASP לדוגמא).

9.3 המבדקים יכללו בדיקת קוד מאובטח (Secure Code Review) במטרה לוודא כי לא קיימות "דלתות אחוריות" או Debug, כמו כן לוודא כי לא קיימות מתודות במערכת אשר נועדו לעקוף מנגנוני אבטחה (לרבות בשביל ביצוע ניסיונות, שימוש פנימי ועוד).

9.4 כל גרסה חדשה תכלול גם בדיקת קוד מאובטח כתנאי להפעלתה.

9.5 מבחני חדירה מלאים למערכת ייערכו אחת ל-18 חודשים לפחות וכן לפני הטמעת שינויים טכנולוגיים משמעותיים ו/או הפעלת שרות חדש, עם זאת במידה ובוצעו שינויים/פיתוחים נקודתיים במהלך השנה ניתן יהיה לבצע, מבדקי חדירה הרלוונטיים לשינוי בלבד.

9.6 תוצאות המבדק יועברו למנהל אבטחת מידע של נותן השירותים לתיקון הליקויים שנתגלו במסגרת המבדק, ככל שנתגלו.

- 9.7 ליקויים שנתגלו במבדקי החוסן ותוכנית העבודה לטיפול בליקויים ידווחו לאגף בטחון, חירום, מידע וסייבר במשרד לשוויון חברתי, בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ-30 יום מהמועד שבו נתקבלו אצל נותן השירותים. הליקויים יטופלו בהתאם לטבלה בסעיף 8.10.
- 10 ניטור, בקרה ומוכנות לאירועים
- 10.1 נותן השירותים יממש מערך ניטור ובקרה לקבלת דיווחים בזמן אמת במערכת והשירות המוצע למשרד (ראה הגדרות לעיל) אודות חשש לאירוע סייבר.
- 10.2 נותן השירותים יפעל לאיסוף וניתוח מידע רלוונטי ממקורות פנימיים וחיצוניים לצורך זיהוי וטיפול באיום אבטחת מידע וכבסיס לקבלת החלטות מושכלת, תיעודף של דרכי פעולה, וקיום הגנה אפקטיבית בזמן אמת.
- 10.3 כל אירוע משמעותי, שכתוצאה ממנו, באופן ישיר או עקיף, כגון: נפגעו או הושבתו מערכות ייצור למשך של יותר משעתיים, חשש שמידע רגיש נחשף או דלף, ידווח למשרד בפרק הזמן המיידע עליו נודע.
- 10.4 נותן השירותים יגדיר תכנית היערכות לניהול וטיפול באירועים חריגים, בהתאם להערכת סיכונים ולניתוח תרחישים, כגון: גישה לא מורשית למידע, זליגת מידע, התחזות, נזקות, הונאה, מניעת שירות וכדומה. התכנית תכלול את כל השלבים: גילוי, ניתוח, דיווח, בלימה, הכרעה וחזרה לשגרה.
- 11 תצורת אבטחת המידע
- 11.1 המערכת תאפשר העברת קבצים/מסרים באמצעות תקשורת נתונים מוצפנת ומאובטחת בלבד, כך שלא ניתן יהיה לגשת למידע ללא הרשאת הנמען. בהתאם לכך, המערכת תוכל להשתמש בכל תקשורת נתונים העומדת בהוראות אלה.
- 11.2 המערכת נדרשת לבצע בקרת איכות המידע, לרבות בדיקות אימות, תקינות, שלמות וסבירות, של כל מידע המועבר אליה ובאמצעותה, לרבות באמצעות "מערכת הלבנה".
- 11.3 נותן השירותים הינו האחראי הבלעדי לעמידה בכל תנאי מכרז זה ובהוראות כל דין, לרבות דרישות אבטחת המידע. נותן השירותים רשאי להשתמש בתעודת הצפנה המאושרת על ידי כל CA מוכר. על נותן השירותים לוודא שהתקנת והגדרת התעודה תעמוד ברמת A+, בכפוף לעמידה בדרישות המכרז ובהוראות כל דין כאמור.
- 11.4 כל המערכת, מערכות תשתית, מערכות תומכות, מערכות ההגנה, מערכות תקשורת ואמצעי אבטחת הגישה למערכת יעודכנו באופן שוטף, בהתאם להתפתחות הסיכונים ולטכנולוגיות מקובלות בתחום וכן בהתאם להתפתחות תקני אבטחת מידע בינלאומיים מקובלים.
- 11.5 המערכת לא תאפשר שימוש בהתקנים נתיקים/ניידים לשם העברת מידע שהועבר או נשמר במערכת, למעט לצורך גיבוי הנתונים.
- 11.6 המערכת תקושר לרשת האינטרנט ולמערכות חיצוניות אחרות באופן מאובטח תוך יישום אמצעי הפרדה וסינון מתאימים ורק לשם הפעלת היישומים הנדרשים לתפעול המערכת בלבד.

- 11.7 נותן השירותים יישם כלי הגנה על המערכת מפני סיכונים מרשת האינטרנט כגון : מערכות IPS, מערכות WAF, הצפנות, מערכות הלבנה/השחרה, API-FW, DB-FW וכדומה.
- 11.8 נותן השירותים יוודא כי לא נותרו הגדרות ברירת מחדל אותם ניתן לנצל לביצוע פעולות לא מורשות במערכת וכן לא ניתן יהיה לבטל מאפייני אבטחה שנקבעו על ידי המשתמשים.
- 12 התקשורת בין נותן השירותים למשרד
- 12.1 נותן השירותים יחבר את המערכת לרשת המשרד באמצעות שדרת המידע או הקמת רשת פרטית מאובטחת ומוצפנת, כגון : תקשורת VPN, בהתאם להחלטת המשרד.
- 12.2 המידע הנדרש יועבר בין מערכות המשרד למערכות נותן השירותים באמצעות API מאובטח על פי פרוטוקול REST.
- 12.3 המשרד יעביר לנותן השירותים את המידע המזערי המתחייב לצורך עבודתו.
- 13 אבטחה פיזית של מתקני המערכת
- 13.1 נותן השירותים יוודא כי רכיבי המערכת אשר מופו כאמור, יישמרו במקום מוגן, המתאים לאופי פעילות המערכת ולרגישות המידע המועבר בה או נשמר בה ואשר מונע חדירה אליו בלא הרשאה.
- 13.2 נותן השירותים ינקוט אמצעים סבירים לבקרה על הגישה לאתרי המערכת ולתיעוד גישות שבוצעו, לרבות הכנסה והוצאה של ציוד אל אתרים אלה ומהם.
- 13.3 נותן השירותים ישתמש באבטחה פיזית המבוססת על מעגלי הגנה, כך שחדרים בהם מאוחסן מידע רגיש או ציוד המאפשר גישה לרכיבים רגישים של המערכת, יהיו במעגל ההגנה האחרון (הפנימי ביותר). מעגל ההגנה הראשון יוצב בכניסה למתקני נותן השירותים, מעגל הגנה שני יוצב בכניסה לכל קומה, מעגל הגנה שלישי יוצב בכניסה לפרוזדורים או מבואות, מעגל הגנה רביעי יוצב בכניסה לאזורים רגישים יותר כגון : חדר המחשב וכדומה.
- 13.4 כל הכניסות למתקני המערכת וכן לאזורים רגישים, יצולמו באמצעות מצלמות במעגל סגור.
- 13.5 משרדים/סניפים יאובטחו וימנעו גישה של לא מורשים. הכניסה תכלול בקרת גישה באמצעות התקן פיזי אישי של העובד או באמצעות אמצעי זיהוי ביומטרי.
- 13.6 הרשאות כניסה לאזורים רגישים יינתנו בהתאם לתפקידי העובד.
- 14 אבטחת מידע בניהול כוח אדם
- 14.1 נותן השירותים יערוך נוהל לגיוס עובדים, תהליכי עבודה וסיום עבודה, בהיבטי אבטחת המידע. נוהל זה יכלול התייחסות לנושאים הבאים לפחות :
- 14.1.1 הליך גיוס עובדים, לרבות עריכת בדיקות מהימנות מועמד לעבודה בשים לב לתפקיד שאותו הוא מיועד למלא והחתמת עובד על התחייבות לשמירה על סודיות ולאחריות העובד בכל הנוגע להיבטי סיכוני אבטחת מידע ופרטיות. מועמד לתפקיד המוגדר כרגיש הכולל הרשאות למידע רגיש המועבר או נשמר במערכת או שיש לו הרשאות העלולות להוות סיכון להשמה יידרש לעמוד גם בבדיקת

פוליגרף, כחלק מבדיקת הכשירות.

- 14.1.2 אחריות העובד לשמירה על אבטחת מידע ופעולות שיש לנקוט לשם כך.
- 14.1.3 תכנית הכשרה והדרכה לפעולות הנדרשות לשמירה על אבטחת המידע והעלאת המודעות לנושא ולסיכונים, בטרם מתן הרשאות גישה, לרבות יידוע העובדים על מערכות אבטחת המידע והבקורות הקיימות והדרכות תקופתיות לעובדים.
- 14.2 נותן השירותים יערוך נוהל לתהליך סיום עבודה. הנוהל יתייחס לעובדים (לרבות עובדים במיקור חוץ ועובדי קבלן) העוברים תפקיד או מסיימים את העסקתם, לחסימת הרשאות גישה למידע שאינו נדרש עוד, החזרת ציוד ונכסי מידע של נותן השירותים.
- 14.3 קיום הדרכות לעובדי נותן השירותים ולמורשיי הגישה למידע הקיים במערכת או המועבר בהן בנוגע לסיכוני אבטחת מידע ודרך צמצום, מדיניות אבטחת המידע ונהלי אבטחת, בהיקף הנדרש למילוי תפקידם. הדרכה כאמור תתקיים אחת לשנה ולעובד חדש, סמוך למועד העסקתו ככל שניתן.
- 14.4 נותן השירותים יבצע מבדקים (לומדה ושאלונים) לבחינה ושיפור הידע של העובדים בנושאי אבטחת מידע ופרטיות.
- 15 זיהוי ואימות עובדי נותן השירותים
- 15.1 נותן השירותים יקבע הוראות לזיהוי המשתמשים הפנימיים במערכת (עובדי נותן השירותים).
- 15.2 זיהוי עובדי נותן השירותים יעשה תוך שימוש באמצעי זיהוי חזק הכולל אמצעי חומרה המאפשר זיהוי חד-ערכי. לעניין סעיף זה, זיהוי חזק הינו זיהוי המבוסס על שני גורמים לפחות מבין אלה:
- 15.2.1 תכונה פיזיולוגית ייחודית של המשתמש (Something you are).
- 15.2.2 פריט הנמצא ברשות המשתמש (Something you have).
- 15.2.3 פריט מידע הידוע למשתמש (Something you know).
- 15.3 נותן השירותים יקבע מדיניות ניהול הסיסמאות ותכלול את הכללים הבאים לפחות:
- 15.3.1 סיסמאות מורכבות ולא טריוויאליות, בהתאם לסטנדרטים מקובלים;
- 15.3.2 אורך סיסמה מזערי של 8 תווים לכל הפחות, ולמנהלי מערכת – 14 תווים לכל הפחות;
- 15.3.3 שמירת היסטוריית סיסמאות של 24 הסיסמאות האחרונות לפחות;
- 15.3.4 הפעלת שומר מסך עם דרישת סיסמה לאחר 15 דקות של אי-פעילות לכל היותר;
- 15.3.5 החלפת סיסמה למשתמש שאינו מועסק מדי 3 חודשים לפחות;
- 15.3.6 חסימת משתמש לאחר 5 ניסיונות כושלים לזיהוי לכל היותר.

16 ניהול משתמשים והרשאות

- 16.1 נותן השירותים יעשה שימוש בממשקי ניהול של המערכת אשר יאפשרו הפרדת סמכויות (מדרג הרשאות) לפי השתייכות לקבוצות, הרשאות נקודתיות וכדומה.
- 16.2 נותן השירותים יגדיר נהלים המתייחסים לתהליך ניהול המשתמשים וההרשאות במערכת, החל מיצירת חשבון משתמש, מתן הרשאות, נעילת החשבון בתום העסקה ובקרה אחר הביטול. כל התהליך מלווה באישורים המתאימים.
- 16.3 ממשק הניהול כאמור יהא במודול נפרד אשר אינו נגיש לעובדי נותן השירותים, למעט מנהל אבטחת המידע, מנהלי המערכת ומבקרי ההרשאות, לרבות אחראי על בקרה לאחר ביצוע שינוי בידי מנהלי המערכת. ככל שלא צוין אחרת במכרז זה, בעלי התפקידים המוזכרים בסעיף זה יקבעו על ידי נותן השירותים.
- 16.4 הרשאות גישה לעובדי נותן השירותים יינתנו בהתאם להגדרת תפקיד העובד.
- 16.5 עובדים כגון: מנהלי רשת/אנשי סיסטם של נותן השירותים יקבלו הרשאות מנהלן (Administrator) לשרתי המערכת ככל שנדרש לשם הפעלת המערכת ותחזוקתה בלבד, אך לא יקבלו הרשאות לצפייה במידע המועבר במערכת או הנשמר בה או לעדכון מידע זה.
- 16.6 הרשאות גישה למשתמשים במערכת יינתנו בהתאם לסוג המשתמש והפעולות שרשאי על פי כל דין לבצע במערכת ובכפוף לאימות זהות המשתמש. ההרשאות יינתנו על בסיס הפרדת תפקידים כך שלא יתאפשר למשתמש בודד לבצע מעגל עבודה שלם.
- 16.7 מנהל אבטחת המידע ינהל רישום מעודכן בכל עת של סוגי תפקידים וסוגי משתמשים, הרשאות הגישה המתאימות לכל סוג תפקיד ולכל סוג משתמש ושמות בעלי תפקידים או שמות משתמשים אלה. כמו כן יערוך בקרה לפחות פעם ברבעון לגבי חשבונות של עובדים שעזבו, חשבונות שלא נעשה בהם שימוש במשך תקופת הרבעון, שימוש בחשבונות גנריים, שינוי תפקיד המשתמש והרשאותיו.
- 16.8 הרשאות גישה של עובד אשר יש לו גישה למערכת כמנהלן ואשר סיים את עבודתו, יבוטלו מיד עם סיום עבודתו. כמו כן יוחלפו סיסמאות וקודי גישה למערכת שעשויים היו להיות בידיעת העובד.
- 16.9 במקרה של הפרה של משתמש את הוראות אבטחת המידע של המערכת, לרבות הוראות תקנות אבטחת המידע ונוהלי המערכת, כפי שפורסמו למשתמשים, נותן השירותים ישעה את הרשאות הגישה של המשתמש בכפוף להוראות כל דין. נותן השירותים יודיע למשרד בכתב בהקדם האפשרי על השעיית הרשאות הגישה של המשתמש, לפי העניין, עד להשלמת בירור הנושא מול המשתמש ובתיאום עם המשרד.

17 ניהול המידע

- 17.1 ניהול המידע המועבר במערכת יבוצע בהתאם להוראות תקנות אבטחת המידע, לרבות מגבלות על הגישה למידע, מועד מחיקת המידע או פרק הזמן לשמירתו, ואופן שמירת המידע בבסיס הנתונים ובטבלאות המערכת, בהתאם לסוגי המידע השונים הכוללים לפחות את אלה:

- 17.1.1 פרטי זיהוי של התושב הזכאי - מספר זהות, שם פרטי, שם משפחה, תאריך לידה, מין וכתובת מגורים.
- 17.1.2 פרטי זיהוי אחרים המתקבלים מהמשרד.
- 17.2 פרטי הזיהוי של התושבים הזכאיים שהמידע אודותיהם נמצא במערכת יישמרו במאגרים מוצפנים. כל פעולה המבוצעת לגבי מידע המועבר במערכת או השמור בה תיעשה באופן שאינו מאפשר למי שאינו מורשה גישה למידע מסוים לזהות את התושב הזכאי שמידע אודותיו עובר או שמור במערכת, בזמן העברתו או במועד שמירתו.
- 17.3 הגישה של המערכות הממוכנות של המערכת או של עובדיה אל המידע הקיים במערכות לשם בקרה על פעולותיהן ולשם בירור מחלוקות שנתגלו בין משתמשים במערכת או לשם פיקוח המשרד, תיעשה בהרשאות קריאה בלבד, באופן שלא ניתן יהיה לבצע כל שינוי במידע.
- 17.4 נותן השירותים יתעד כל ניסיון לפגיעה בשלמות המידע או לשימוש בו ללא הרשאה (להלן - אירוע אבטחה), באופן אוטומטי, לרבות מנגנוני התרעה על אירועי אבטחה והיקף הפגיעה באבטחת המידע השמור במערכת או המועבר בה ובפרטיות התושבים הזכאיים נשואי המידע.
- 17.5 במקרה של אירוע אבטחה הפוגע בשלמות המידע השמור במערכת או המועבר בה, יבצע נותן השירותים שחזור מידע בהתאם לנהלי הגיבוי וההתאוששות. המערכת תתעד כל פעולה של שחזור מידע כאמור.
- 17.6 שמירת נתוני תושבים זכאיים ומחיקתם :
- 17.6.1 כל הנתונים האישיים של התושבים הזכאיים שיתקבלו אצל נותן השירותים במסגרת מתן השירותים, יישמרו אצל נותן השירותים לצורך ההנפקה בלבד.
- 17.6.2 לאחר ביצוע ההנפקה בצורה מלאה, יימחקו הנתונים האישיים מבסיס הנתונים של כל מערכת שהיא של נותן השירותים.
- 17.6.3 יובהר כי נותן השירותים לא יותיר ברשותו כל העתק או תעתיק או צילום של נתונים אישיים של התושבים הזכאיים.
- 17.6.4 נותן השירותים יבער את כל הנתונים אודות התושבים הזכאיים והפרויקט והתחייבותו שלא ניתן לאחזר מידע זה במערכותיו עם סיום ההתקשרות ובהתאם לדרישת המשרד. שמירת נתוני התצלומים של התושבים הזכאיים :
- 17.6.4.1 התצלומים של התושבים הזכאיים נחשבים כ"מידע אישי רגיש".
- 17.6.4.2 יש לשמור את התצלומים בספריית קבצים נפרדת מהנתונים האלפאנומריים תוך מניעת גישה של משתמשים בלתי מורשים לספרייה זאת.

- 17.6.5 שמות הקבצים שיישמרו על ידי נותן השירותים לא ייכללו את מספרי הזהות של התושבים הזכאיים אלא מספר מזהה אחר שייקבע, כגון – מספר התעודה או מספר פיקטיבי אחר שיקושר בצורה מאובטחת לפרטי בעל התעודה, כפי שייקבע על ידי המשרד במסגרת שלב העיצוב. הקבצים המקוריים יגיעו עם מפתח של מספר הזהות. המדובר במענה טכני להגנה על הפרטיות המקובל במאגרים ביומטריים.
- 17.6.6 התצלומים יימחקו יחד עם יתר נתוני התושבים הזכאיים כאמור לעיל, לאחר קבלת אישור מהממשק על לקליטת הנתונים אודות ההנפקה והמשלוח במשרד.
- 17.6.7 הנתונים יתקבלו בכל מקרה מהמשרד ויועברו לנותן השירותים בממשק מתאים, בין אם אלו יהיו תמונות ממאגר ממשלתי כלשהו או מצילום עצמי.
- 17.7 שמירת נתונים מינהליים לצורך בקרה:

מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, וגם לאחר מחיקת הנתונים האישיים, נותן השירותים ישמור נתוני בקרה כלליים בדבר הנפקת תעודות אזרחים ותיקים במהלך תקופת ההסכם, כמפורט להלן, וזאת עד 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות:

- 17.7.1 מועדי קליטת קבצי נתונים מגורמים חיצוניים לרבות המשרד.
- 17.7.2 נתוני מנות הנפקת תעודות הכוללים את מספרי התעודות, מועד המשלוח וסטטוס התעודות.
- 17.7.3 נתוני תעודות שבוטלו.

18 אבטחת מידע במערכת

18.1 הגנה על התקשורת

- 18.1.1 נותן השירותים יישם מיזור בין החלקים השונים ברשת באמצעות חלוקה לוגית או פיזית של הרשת והגבלת אפשרות הקישור בין הרשתות השונות. רמת המיזור תיקבע בהתאם לרגישות הנתונים המנוהלים במערכות. המיזור יתבצע באמצעות Firewall.
- 18.1.2 נותן השירותים יבצע הפרדה מוחלטת של רשתות אלחוטיות מרשת הייצור שלו. לחלופין וככל שלא מדובר ברשת אלחוטית לשירות אורחיו, נותן השירותים יישם מנגנונים מספקים לאבטחת רשתות אלחוטיות, לרבות הצפנה, הזדהות חזקה, מניעת התקפות על הרשת ומניעה של התחברות גורמים או ציודים בלתי מורשים לרשת האלחוטית.
- 18.1.3 נותן השירותים ישתמש באמצעי הגנת סייבר המתאימים לסיכוני גישה לאינטרנט מרשת נותן השירותים, כגון אמצעי סינון תקשורת ותוכן, סינון אפליקציות, אנטי וירוס, sandbox, אמצעי ניטור הגנת סייבר ותהליכי בקרה. האמצעים יותאמו לסיכונים ייחודיים לשירותי רשת שונים, כגון DNS, שירותי העברת קבצים, שירותי Web, שירותי דואר אלקטרוני, ועוד.

18.1.4 נותן השירותים יגדיר אמצעי אבטחה מוגברים כגון: שימוש בהזדהות חזקה, הצפנה מקצה לקצה וניטור בגישה מרחוק לרשת נותן השירותים, בדיקת התאמה למדיניות, על גבי תשתית תקשורת ציבורית או מנקודות קצה שאינן מאובטחות דיין.

18.2 הצפנה וחתימה

18.2.1 נותן השירותים אחראי להצפנת המידע, הן המידע שבתנועה והן המידע שבמנוחה.

18.2.2 ההצפנה תבוצע בפרוטוקולים סטנדרטיים בלבד. ההצפנה תבצע על המידע הרגיש הנשמר במערכת או מועבר בין הממשקים החיצוניים והפנימיים, לרבות העברה ברשת תקשורת אלחוטית, רשת ציבורית או באינטרנט.

18.2.3 ההצפנה תתמוך ב- Bit SHA2 SSL/TLS Public Key Encryption +2048 ובכל סוגי הדפדפנים.

18.2.4 נותן השירותים יגדיר נהלים ומנגנונים מתאימים ליצירה, התקנה, אחסון ושמירה על מפתחות הצפנה הרלוונטיים לפעילות, הנהלים והמנגנונים יתייחסו לרכיבים הבאים:

18.2.4.1 הגנה על המפתחות מפני פעולות או שימוש בלתי מורשים, הכוללים בין היתר: שינוי, החלפה, החדרה ומחיקה של המפתחות.

18.2.4.2 מניעת גילוי בלתי מורשה של התכנים הלא-ציבוריים של המפתחות.

18.2.4.3 לספק אינדיקציות למצב התפעולי של המפתחות כדי להבטיח פעולה תקינה שלהם.

18.2.4.4 איתור שגיאות בתפעול המפתחות ומניעת זליגה של נתונים רגישים ופרמטרי אבטחה קריטיים כתוצאה משגיאות אלה.

18.2.4.5 בקרה בזמן אמת על כל שינוי, פעולה המבוצעת על המפתחות.

18.3 תיעוד (לוגים)

18.3.1 המערכת תתעד כל ניסיון גישה אל המערכת ובסיסי הנתונים, גם אם כשל, וכל גישה בפועל באופן אוטומטי, כך שניתן יהיה להתחקות אחר מסלול הגישה, סוג הגישה ורכיבי המערכת והמידע אליהם בוצעה הגישה, לרבות טבלאות בסיס הנתונים.

18.3.2 המערכת תמנע, ככל שניתן, את האפשרות להפסיק את פעילות מנגנון התיעוד כאמור בסעיף זה, או צמצום פעילותו, ולהתריע בפני מנהלי המערכת על הפסקת פעילות או צמצום פעילות מנגנון תיעוד זה.

18.3.3 מנגנון התיעוד (הלוג) יתייחס לכל הפחות למבצע הפעולה, הפעולה שבוצעה, המקום ממנו בוצעה הפעולה, תאריך ושעת ביצוע הפעולה במדויק, האם הגישה אושרה או נדחתה, רכיב המערכת שאליו נעשה ניסיון הגישה וככל שהגישה אושרה גם היקף הפעולה.

18.3.4 נתוני הרישום של מנגנון התיעוד (לוגים) יישמרו למשך שנתיים לפחות ויהיו מוגנים מפני מחיקה או שינוי בלתי מורשה.

18.4 שמירת עדכניות המערכות

- 18.4.1 נותן השירותים יגדיר תהליכי עדכון מבוקרים למערכות ולתשתיות, תוך התייחסות למקוריות קבצי העדכון, בדיקת עדכונים בטרם יישומם ושמירה על יציבות מערכות בתהליך העדכון.
- 18.4.2 נותן השירותים יישם עדכוני אבטחת מידע שוטפים למערכות ולתשתיות באופן תקופתי, יעקוב באופן תדיר אחר פרסום עדכוני אבטחת מידע למערכותיו ולתשתיותיו ויישם עדכונים קריטיים בהקדם האפשרי.
- 18.4.3 נותן השירותים יימנע מלהחזיק מערכות אשר סובלות מחוסר עדכניות או היעדר תמיכה ויפעל להחליפם לפני מועד סיום התמיכה.

18.5 אבטחת מערכות

- 18.5.1 נותן השירותים יתקין אמצעי הגנה נאותים מפני חדירה לא מורשית למערכת, הכנסת רכיבים לא מורשים או מפני תוכנות המסוגלות לגרום נזק או שיבוש למחשב או לחומר מחשב.
- 18.5.2 נותן השירותים יפריד את המערכת הטכנולוגית המשמשת את המערכת לשם ניהול המידע השמור במערכת או המועבר בה, ממערכות טכנולוגיות אחרות המשמשות אותן.
- 18.5.3 נותן השירותים יתקין אמצעי הגנה למניעת זליגת מידע (DLP) מהמערכת ובקרה אחר המידע היוצא מהמערכות ומרשת המחשב.
- 18.5.4 נותן השירותים יפעל להקשחת המערכות ולהעלאת רמת האבטחה שלהם. המערכת תוכל להתממשק ולפעול עם מוצרי הקשחה חיצוניים.
- 18.5.5 נותן השירותים יישם אמצעי הגנה על שרתים ומערכות קצה, תוך התחשבות בסיכוני הפעלת קוד עיון, סיכוני Zero day וסיכוני חדירה למערכות.
- 18.5.6 נותן השירותים יישם הצפנת מידע רגיש במערכות קצה ניידות (כגון מידע הנמצא על מחשבים ניידים, טאבלטים, התקני אחסון ניידים וטלפונים ניידים).
- 18.5.7 נותן השירותים יטמיע אמצעי אבטחה למניעת חדירה והתפשטות קוד עיון במערכותיו, שייכללו מספר שכבות אבטחה כגון: סינון תקשורת וקבצים נכנסים, סריקת מערכות קבצים, הגנה בזמן אמת על שרתים או תחנות קצה, מערכות אנומליה, מערכת טיפול בסיסמת local administrator ומערכות ניטור ומניעה ייעודיות.
- 18.5.8 בעת חיבור אמצעי מדיה למערכות מידע יעשה שימוש במנגנוני הגנה אפקטיביים המונעים חדירת קוד עיון, כגון שימוש במערכות "הלבנת קבצים".

19 פיתוח היישום

- 19.1 נותן השירותים יעשה שימוש במתודולוגיית פיתוח והקמה העומדות בתקני אבטחת מידע מקובלים ובהוראות אבטחת המידע לפי פרק זה.

- 19.2 על נותן השירותים להבטיח כי הפיתוח יתבצע בהתאם לנוהלי פיתוח מאובטח ובעמידה בבקורות OWASP.
- 19.3 על נותן השירותים ליישם בתהליכי הפיתוח את עקרונות העיצוב להגנה על הפרטיות.
- 19.4 אם נותן השירותים משתמש בקוד פתוח, נותן השירותים יתאר את מקור הקוד הפתוח, בדיקות אבטחת המידע שנעשו בקוד הפתוח, העמידה בדרישות המכרז ואי קיום הגבלות לגבי השימוש והרישוי בו.
- 19.5 על נותן השירותים להתאים את המערכת לשימוש בגרסאות הכי מעודכנות של מערכות ההפעלה הן בשרתים והן בנקודות הקצה.
- 19.6 לא יוצג מידע רגיש / מידע החושף פרטים על המערכת למשתמש הקצה בהודעות השגיאה.
- 19.7 פיתוח ממשקים (API)
- 19.7.1 על נותן השירותים לעמוד בסטנדרטים מקובלים של API המתייחסים להזדהות, להרשאות, לתקשורת מוצפנת וממשק מאובטח ומאומת (OAuth2).
- 19.7.2 ההגנה תתבצע הן ברמת ה-Transport והן ברמת ה-Messages.
- 19.7.3 הצפנת התווך בפרוטוקול TLS1.2 ומעלה.
- 19.7.4 נותן השירותים יבצע בדיקת מניעת הונאה וזיוף על גבי הממשק.
- 20 שימוש בשירותי מיקור חוץ
- 20.1 נותן השירותים יגדיר נוהל לדרישות הגנת סייבר ביחס לסיכוני מיקור חוץ וביחס לאבטחת שרשרת האספקה. נוהל זה ייושם בעת התקשרות עם גורם מיקור חוץ חדש.
- 20.2 במסגרת הסכם התקשרות עם קבלת שירותי מיקור חוץ :
- 20.2.1 נותן השירותים יחייב את הצד השלישי לשמירת סודיות מוחלטת.
- 20.2.2 ייאסר על נותן השירותים להעביר לצד שלישי מידע שקיבל במסגרת ההתקשרות, או להשתמש במידע שאליו נחשף אגב ביצוע ההתקשרות, לכל מטרה אחרת שלא קשורה לביצוע ההתקשרות.
- 20.2.3 בעת הצורך בהעברת נתונים יבוצע תהליך של גישה מבוקרת לנתונים פרטניים לצורך מתן השירות.
- 20.2.4 במידת הצורך ועל פי קביעת המשרד, לפי שיקוליו הוא, תידרש עמידה של ספק מיקור החוץ בתקן ת"י ISO 27001 ומילוי הבקורות הנדרשות במערכת יובל של מערך הסייבר.
- 21 שירותי מחשוב ענן
- 21.1 בטרם הפעלת שימוש במערכות מבוססות ענן, על נותן השירותים לבצע הערכת סיכונים ייעודית, לדון בנושא עם נציגי המשרד ולקבל את אישורו.

- 21.2 אם נותן השירותים יבחר להשתמש במחשוב ענן, עליו להשתמש בתשתיות אמזון או גוגל בלבד (תשתיות נימבוס). תחילה המערכת תוצב באזור הזמני בחו"ל – אזור אירלנד עבור אמזון ואזור אמסטרדם (אפשר גם פרנקפורט) עבור גוגל. לאחר שהאזור הישראלי של תשתית נימבוס יוקם נותן השירותים יידרש להעביר את המערכות שהקים לאזור הישראלי, על חשבונו.
- 21.3 נותן השירותים לא יאחסן מידע רגיש או נתוני תושבים זכאיים בענן מחוץ לגבולות מדינת ישראל, אלא אם בדק ווידא שספק הענן מקיים את רמת ההגנה בהתאם לתקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע אל מאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה), התשס"א-2001 ולדירקטיבה על הגנת המידע במדינות האיחוד האירופי.
- 21.4 כל התנאים והדרישות הכתובים בנספח זה יחולו גם על מערכת הענן (הצפנות, סיסמאות, MFA, הרשאות, WAF, IPS, Firewall וכו'.
- 21.5 הנתונים יאוחסנו במערכת שהינה בשימוש בלעדי של נותן השירותים/המשרד (Single tenant), נותן השירותים יעשה שימוש בטכנולוגיות כגון הצפנה, מיסוך נתונים או טוקניזציה, במטרה למנוע חשיפה של מידע רגיש או נתוני תושבים זכאיים לגורמים שאינם מורשים.
- 21.6 נותן השירותים יכלול בהסכם ההתקשרות עם ספק מחשוב הענן, יכולת שליטה ובקרה שלו על המידע הנמצא בהחזקת ספק מחשוב הענן וכן אפשרות חד צדדית להפסקת השימוש בשירותי ספק מחשוב הענן תוך מחיקת המידע ממערכותיו והתחייבותו שלא ניתן לאחזר מידע זה במערכותיו.
- 22 ביטוח סייבר
- 22.1 נותן השירותים יפעל להקמת פוליסת ביטוח מפני מתקפות ואירועי סייבר בהתאם להיקף העבודה ולכמות המועסקים על ידו.
- 22.2 הביטוח יכסה מתקפות מסוג מניעת שירות ודלף מידע, כאשר הדגש העיקרי יינתן על מידע מזהה אישי השייך לתושבים הזכאיים.

נספח 2.12 – ממשקים

סיכום הממשקים יבוצע בשלב העיצוב/ התכנון המפורט. להלן הגדרה ראשונית :

הערות	שדה	שם הממשק	ספ'
ממשק קבלת נתונים מהמשרד			1
		מספר זהות	1.1
		שם בעברית (שם פרטי ושם משפחה)	1.2
		שם בערבית (שם פרטי ושם משפחה) – היכן שקיים שם כזה	1.3
		שם באנגלית (שם פרטי ושם משפחה) – היכן שקיים שם כזה	1.4
		מען ראשי (כולל – סמל ישוב, שם ישוב, סמל רחוב, שם רחוב, מספר בית, אות בית, כניסה, דירה, מיקוד)	1.5
		כתובת למשלוח דואר (היכן שקיים והוא שונה מהמען הראשי, עם אותם שדות כאמור בסעיף 1.5 לעיל).	1.6
		תאריך לידה לועזי	1.7
ממשק קבלת נתוני תמונה			2
		מספר זהות	2.1
		תצלום (image) בפורמט JPEG או JPEG 2000	2.2

3. טכנולוגיה ותשתית**3.1 תפיסה כללית – ניהול מערכת המידע הנדרשת לתפעול המערכת:**

- 3.1.1 מאגר המידע המרכזי של נתוני האזרחים הוותיקים יהיה באחריות המשרד.
- 3.1.2 נתוני התמונות יועברו לנותן השירותים על ידי המשרד כאשר מקורם יכול להיות במסגרת היישומון, במאגרי תמונות חיצוניים ככל שהם יהיו קיימים או באופן זמני במערכת המידע של המשרד.
- 3.1.3 העברת המידע תהיה על ידי ממשקים יישומים (API) לפי תקן של REST API תוך שימוש בתשתית שדרת המידע הממשלתית. החיבור לנותן השירותים יהיה או על ידי הממשק B2G (קישור בין עסקים לממשלה, לדוגמה – בנקים) או על ידי הממשק C2G (קישור של גורמים אחרים על בסיס open-gov). הגישה לשדרת המידע תהיה בהתאם למפורט בסעיף 3.3 להלן.
- 3.1.4 עם זאת כאמצעי גיבוי יידרש גם קישור ב"כספות אלקטרוניות". על נותן השירותים יהיה לרכוש על חשבוננו, במידת הצורך, רישיון על מנת להעביר את הנתונים למשרד תוך שימוש בטכנולוגיה זאת – כל עוד היא תהיה תקפה.
- 3.1.5 לחלופין לאמור בסעיף 3.1.3, נותן השירותים יוכל להציע חלופה אחרת שתמומש ככל ותאושר על ידי המשרד.

3.2 ארכיטקטורה:

- 3.2.1 על המציע לתאר את ארכיטקטורת הפתרון המוצע לגבי כל הרכיבים ברמת-על, כולל תרשים בלוקים. סעיף זה משמש להערכת הצעת המציע לפי אמות המידה.
- 3.2.2 יש להתייחס בפרט למימוש הפתרון המוצע מול שדרת המידע או תשתית העברת מידע חלופית שתאושר על ידי המשרד.

3.3 שדרת המידע:

- 3.3.1 שדרת המידע היא רשת לשיתוף מידע בין משרדי הממשלה. בנוסף שדרת המידע מאפשרת שיתוף מידע בין משרדי הממשלה ויחידות המחשוב הממשלתיות לבין גופים חוץ ממשלתיים דרך רשתות שיתוף המבוססות על חיבור IPVPN לרשת הממשלתית ו/או על בסיס שיתוף שירותים על רשת האינטרנט. הרשת מאפשרת שיתוף שירותים – WebServices, מבוססי ארכיטקטורת REST בתקני Open API 2/3 ו-Swagger.
- 3.3.2 הרשת מאובטחת בהתבסס על תקני אבטחה מבוססי MTLs, OAuth 2.0, JWT.
- 3.3.3 אופן המימוש ופרסום השירותים ברשת זו מתבסס על הנחיות אבטחת מידע, פיתוח ו-Swagger של שדרת המידע. תקנים אלה מתעדכנים מעת לעת בהתאם לתרחישי השימוש אשר מומשו וימומשו בשדרת המידע. מסמכים מפורטים יועברו לספק הזוכה.

3.3.4 בכל מקרה על נותני השירותים לתמוך בתקנים המפורטים לצורך פרסום וצריכת שירותים ברשת שדרת המידע.

3.4 תשתית מערך הייצור של התעודות

3.4.1 על המציע לתאר את מערך הנפקת התעודות שמוצע על ידו, כולל שלבי הטיפול בתהליך, החל מקבלת המידע שנדרש להנפקה, תהליך ההדפסה והמיגנוט ושלבי בקרת האיכות בתהליך. יש לצרף תרשים זרימה של תהליך ההנפקה עצמו.

3.4.2 יש לציין את הפרטי הטכניים של המדפסות בהן ייעשה שימוש בתהליך ההנפקה וכן של ציוד נוסף ככל שישנו שמעורב בתהליך ההנפקה.

3.5 תקשורת

3.5.1 לנותן השירותים יהיה קו תקשורת מוצפן ומאובטח לתקשורת בינו לבין המשרד.

3.5.2 הנחיות פרטניות יינתנו לנותן השירותים הזוכה במהלך שלב העיצוב.

4. מימוש**4.0 תפיסה כללית :**

- 4.0.1. נותן השירותים יהיה אחראי על פיתוח המערכת, התקנתה, תפעולה ותחזוקתה.
- 4.0.2. נותן השירותים יבצע את הפיתוח לפי המתודולוגיה המוגדרת במסגרת **נספח 4.0** המצ"ב.

4.1 שלבי תכנית העבודה לפיתוח מערכת המידע ומערך ההנפקה :

- 4.1.1. להלן יפורטו שלבי הביצוע של פיתוח המערכת ומערך ההנפקה. כל שלב יאושר באופן רשמי על ידי המשרד לפני המעבר לשלב הבא.
- 4.1.2. תכנית העבודה מתייחסת לכל רכיבי המערכת כמפורט בפרק 2 – יישום ובפרק 3 - טכנולוגיה.
- 4.1.3. שלב א' – תכנית עבודה מפורטת ונהלי עבודה :

4.1.3.1. בשלב זה תוגש תכנית עבודה מפורטת ונהלי העבודה הנדרשים לביצוע ולניהול הפרויקט.

4.1.3.2. תכנית העבודה ונהלי העבודה יאושרו על ידי המשרד.

4.1.3.3. תכנית העבודה תוגש כקובץ מילולי שבו יוסברו שלבי תכנית העבודה וניתוח של הנתבי הקריטי, לרבות הפעולות שיש לנקוט על מנת לעמוד בלוחות הזמנים.

4.1.3.4. בנוסף תוגש התכנית בקובץ MS-PROJECT. תכנית העבודה הממוחשבת תכלול בפרט את פירוט המשימות המקושרות ביניהן כרשת PERT בה יוצגו כל פעילויות הפרויקט ולוחות הזמנים, אבני דרך חוזיות והדגשת הנתבי הקריטי.

4.1.3.5. נותן השירותים יידרש במקביל בשלב זה להגיש את כל נהלי הבטחת האיכות הנדרשים כאמור ב**נספח 4.0** לצורך אישורם על ידי המשרד לפני המשך העבודה. הנהלים יהיו חתומים על ידי ממונה הבטחת האיכות של נותן השירותים.

4.1.4 שלב ב' – עיצוב :

4.1.4.1. שלב זה כולל את הכנת מסמך עיצוב המערכת הממוחשבת אשר יכלול גם את עיצוב התעודה ואת עיצוב קו הייצור וההנפקה של התעודות, כולל נקודות בקרת איכות ובקרת משלוח הדואר לפני הפצתו.

4.1.4.2. מסמך העיצוב יועבר לבדיקת המשרד ולאישורו.

4.1.4.3. אישור מסמך העיצוב יכלול "סקר תכנון" (Design Review) שמשמעותו – קיום ישיבה רשמית עם נציגי המשרד להצגת מסמך

העיצוב והעברת הערות אליו לפני אישורו. מסמך העיצוב ייחתם ע"י מנהל הפרויקט ומנהל הבטחת האיכות של נותן השירותים ויוגש למשרד לפחות 5 ימי עבודה לפני ביצוע סקר התכנון.

4.1.5. שלב ג' – פיתוח המערכת ובדיקות קבלה :

4.1.5.1. שלב ג' 1 - פיתוח ע"י נותן השירותים :

4.1.5.1.1. בשלב זה תפותח המערכת הייעודית עבור המשרד, לרבות כל הממשקים שלה למערכות חיצוניות.

4.1.5.1.2. בתחילת שלב זה ימסור נותן השירותים את "מסמך הבדיקות" שיתבסס על מסמך העיצוב המאושר. המשרד יבדוק ויאשר את "מסמך הבדיקות". הבדיקות כוללות הן את הבדיקות הסופיות והן את בדיקות הקבלה ותבוצענה לגבי כל סעיף במסמך העיצוב להוכחת תקינותו.

4.1.5.1.3. מסמך הבדיקות וטפסי רישום תוצאות הבדיקות ינחו את הבודקים להשגת האמור לעיל.

4.1.5.1.4. לפני מסירת המערכת לבדיקות קבלה ע"י המשרד, ייערכו בדיקות סופיות ע"י נותן השירותים אשר יודא שהמערכת תקינה ללא תקלות. תוצאות הבדיקות יועברו למשרד. התוצאות המפורטות כפי שהתקבלו ונרשמו בטפסי הבדיקה יועברו כפי שהן למשרד בחתימת מנהל הבטחת האיכות (ה"א) ומנהל הפרויקט של נותן השירותים, עם מכתב מלווה. המשרד יהיה רשאי לדחות את תוצאות הבדיקה הסופית עד שיהא שבע רצון מהתוצאות ויאשר את סיום שלב הבדיקה הסופית של נותן השירותים. אם יהיו שינויים במסמך העיצוב במהלך הפיתוח, יימסר תיעוד מעודכן של מסמך העיצוב ושל מסמך הבדיקות, בהתאם.

4.1.5.2. שלב ג' 2 - בדיקות קבלה על ידי המשרד : לאחר התקנת המערכת לבדיקות קבלה כאמור לעיל, יבוצעו בדיקות קבלה ע"י המשרד, בהתאם למסמך הבדיקות המאושר וכן על פי בדיקות נוספות שיוכנו על ידי המשרד על פי שיקול דעתו. ליקויים שיתגלו יועברו לנותן השירותים ויתוקנו על ידו.

4.1.5.3. שלב ג' 3 - תיקונים והשלמת הפיתוח : נותן השירותים יבצע את התיקונים וההשלמות הנדרשים ויתקין את המערכת המתוקנת שעברה בדיקות סופיות חוזרות. לאחר ביצוע בדיקות קבלה

חוזרות ובדיקת תקינות התוכנה היישומית, תאושר קבלת המערכת על ידי המשרד כשהיא נקייה מכל פגם ותקלה ידועים.

4.1.6. שלב ד' – הרצה:

4.1.6.1. בשלב ההרצה תופעל המערכת בסביבת בדיקה. יבוצעו בדיקות מערכתיות והנפקת ניסוי של סדרת תעודות.

4.1.7. שלב ה' – הפעלה מבצעית מלאה:

4.1.7.1. עם השלמת שלב ההרצה תוכרז המערכת כמבצעית מלאה.

4.1.8. לוחות הזמנים למימוש הפרויקט:

4.1.8.1. השלמת התיעוד הפיזי – בתוך עד שלושה חודשים מהזמנה.

4.1.9. **לצורך בדיקת איכות תכנית העבודה, תוצג בשלב ההצעה, הסבר על תכנית העבודה בפורמט Word כולל ניתוח הנתבי הקריטי, וכן בנפרד תכנית גאנט בפורמט MS-PROJECT.**

4.2. תיעוד המערכת הממוחשבת ותפעולה:

4.2.1. נותן השירותים יספק תיעוד מלא של המערכת הממוחשבת, בשני עותקים "קשים" (hard copy) ובעותק "רך" (soft copy) אחד, שיכיל את הרכיבים הבאים:

4.2.1.1. מסמך עיצוב: מסמך עיצוב התעודה והנפקתה, כולל גרפיקה, אמצעי ביטחון ופורמט ההדפסה וכן מבנה מערכת המידע כולל בסיס הנתונים והיישום עצמו. כמו כן יתועד קו הנפקת התעודות ותהליך בקרת האיכות במהלכו. מסמך זה יסופק בסיום שלב העיצוב.

4.2.1.2. מסמך בדיקות: מסמך זה יסופק לאחר אישור מסמך העיצוב, בתחילת שלב הפיתוח. המסמך ישמש לתיעוד הבדיקות הסופיות של נותן השירותים ולבדיקות הקבלה של המשרד או מי מטעמו.

4.2.1.3. נהלי הבטחת איכות: הנהלים יכללו בפרט: מדיניות הבטחת איכות כללית; ניהול בדיקות; ניהול תצורה; ניהול שינויים. נהלים אלו יסופקו בשלב הראשון של הפרויקט, כמפורט בסעיף 4.1.3 להלן.

4.2.1.4. נוהלי תחזוקה ותפעול: הנהלים יכללו את כל הקשור בתחזוקת המערכת ובתפעולה השוטף. נהלים אלו יסופקו ויאושרו על ידי המשרד לפני אישור ההפעלה המבצעית.

4.3. אחריות, שירות ותחזוקה:

4.3.1. נותן השירותים מתחייב לכך שבמהלך תקופת ההתקשרות תינתן אחריות, שירות ותחזוקה למערכת הנפקת התעודות, על פי דרישות מכרז זה.

4.4 שיפורים ושינויים

4.4.1. נוהל השינויים מפורט בסעיף 22 בגוף המכרז, 5.15 להסכם ההתקשרות.

4.5 כוח אדם לניהול ובקרה שוטפת:

4.5.1. הדרישות למנהל ההתקשרות או מנהל המערכת הן כמפורט בהסכם ההתקשרות ובמכרז.

4.5.2. מנהל אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע (טד"מ) של המשרד יוכל להנחות את בעלי התפקיד בביצוע פעולות הנדרשות לצורך תפעול המערכות, ככל שיידרש. הגדרת המשימות שבתחום אחריותו יוגדרו בשלב העיצוב.

נספח 4.0 – מתודולוגיית פיתוח המערכת

1. הגדרות:

להלן יוצגו הגדרות שנועדו להקשרים הספציפיים לנספח זה:

1.1. מסמך עיצוב:

- 1.1.1. המסמך שעל פיו תפותח המערכת. מסמך העיצוב יוכן על ידי נותן השירותים ויהווה את התכנון המפורט של הפרויקט במתכונת נוהל מפת"ח. הפירוט יכלול את אפיון כל מרכיבי עץ המוצר של המערכת, תרשימי תהליכים והסברים, תרשימי זרימה, דרישות פונקציונליות, ממשקים וקשרים בין רכיבי עץ המוצר.
- 1.1.2. מסמך העיצוב חייב באישור המשרד. לאחר אישורו, הוא יחייב את נותן השירותים והמשרד לגבי המשך הפיתוח.
- 1.1.3. המבחנים הסופיים ומבחני הקבלה ייגזרו ממסמך העיצוב ויבטיחו את הביצוע המלא של העיצוב.
- 1.1.4. שינויים מהעיצוב ייחשבו רק אותם מקרים השונים מהותית ומשמעותית מהאמור במסמך העיצוב. במקרה של חילוקי דעות, זכות המשרד להכריע ולהחליט החלטה סופית בעניין.

1.2. סקרי תכנון משותפים:

- 1.2.1. סקרי תכנון משותפים יבוצעו על ידי נותן השירותים בהשתתפות נציגי המשרד בשלבים הבאים: סקר תכנון ראשוני, סקרי ביניים, סקר מפורט וסקר סופי. המערכת כולה, או תת-מערכת ממנה, תוגש לסקר התכנון לאחר שהושלמה ואושרה על ידי הבטחת האיכות של נותן השירותים.
- 1.2.2. נותן השירותים יוכל שלא לבצע אחד מסקרי התכנון הנ"ל באישור מוקדם של המשרד.
- 1.2.3. נותן השירותים יעדכן את מסמך העיצוב על פי ההחלטות שיתקבלו בסקרי התכנון, שחייבים באישור המשרד.
- 1.2.4. למשרד נשמרת זכות ההחלטה האחרונה בכל מקרה של חילוקי דעות עם נותן השירותים במהלך סקרי התכנון.
- 1.2.5. מועדי סקרי התכנון המשותף ישובצו בלוח הזמנים של תכנית העבודה לפיתוח המערכת.

1.3. סקרי הנהלה וסקרי איכות:

- 1.3.1. במהלך הפיתוח ובהמשך בשלב התחזוקה, יקוימו "סקרי הנהלה" ו"סקרי איכות" כנדרש בהסמכות ISO והתקן הישראלי (ת"י) המקביל.
- 1.3.2. הפרוטוקולים והמסקנות מהסקרים הנ"ל יועברו למשרד להערות ולאישור.
- 1.3.3. למשרד תישמר זכות במקרים חשובים, על פי שיקול דעתו, להשתתף ב"סקרי הנהלה" ו"סקרי איכות", מבלי שנותן השירותים יוכל להתנגד לכך.

1.3.4. המשרד יוכל לדרוש ונותן השירותים חייב להיענות ללא תמורה, לקיים "סקרי איכות" ו"סקרי הנהלה" לנושאים ספציפיים שיראו לו, אותם ימסור לספק בכתב.

1.3.5. "סקרי איכות" יתקיימו אחת לחודש, אלא אם כן יוסכם אחרת על ידי המשרד, והם ישובצו בלוח הזמנים, בהתאם.

1.4. בדיקות סופיות :

1.4.1. בדיקות סופיות הן בדיקות שיבוצעו על ידי נותן השירותים לאחר עמידה בבדיקות יחידות התוכנה (UNIT TEST), בדיקות תת-מערכות ובדיקות התוכנה על החומרה הייעודית, לפני ביצוע מבחני הקבלה על ידי המשרד.

1.4.2. נותן השירותים יכין את מסמך הבדיקות הכולל את מפרטי הבדיקות הסופיות על פי תקני הבטחת האיכות הרלבנטיים וההגדרות במסמך העיצוב. מסמך הבדיקות חייב באישור המשרד.

1.4.3. הבדיקות תהיינה מלאות ויוודאו תקינותו של כל סעיף במסמך העיצוב. לא יוגשו למשרד פריטי תוכנה או תת-מערכות שלא עברו בהצלחה במלואם את הבדיקות הסופיות, ללא שום תקלה. בכל מקרה חייבת להיות בדיקה סופית אחת מלאה (לאחר הכנסת תיקונים) ללא תקלה, שאליה תצורף רשימת התקלות שהתגלו במהלך הבדיקות הקודמות וכיצד תוקנו. נותן השירותים יגיש דו"ח מסכם של בדיקות סופיות תקינות. הדו"ח יאושר וייחתם על ידי מנהל הפרויקט ואבטחת האיכות של נותן השירותים.

1.4.4. כל טופס בדיקה פרטנית יהיה חתום על ידי מבצע הבדיקה ועל ידי הבטחת האיכות של נותן השירותים. המשרד יהיה רשאי לדרוש, לגבי רכיבים שיוגדרו כ"קריטיים", שהבדיקות הסופיות יבוצעו על ידי גורמים שאינם כלולים בצוות הפיתוח של נותן השירותים.

1.4.5. במהלך הבדיקות תיבדק תקינות עץ המוצר של הרכיבים וקשריהם, בהשוואה לאמור במסמך העיצוב.

1.5. בדיקות קבלה :

1.5.1. בדיקות אלו יבוצעו על ידי המשרד בסיוע נותן השירותים על פי דרישת המשרד.

1.5.2. בדיקות הקבלה ייערכו לאחר הבדיקות הסופיות של נותן השירותים, על פי מסמך הבדיקות שיוכן על ידי נותן השירותים ושיאושר על ידי המשרד, או בכל דרך אחרת שתבחר על ידי המשרד.

1.5.3. תוצאות בדיקות הקבלה יושו לכול האמור בסעיפי מסמך העיצוב.

2. עקרונות למימוש המערכת :

2.1. עקרונות הבטחת האיכות :

2.1.1. סעיף זה מטפל בהגדרת המושגים, המוצרים, התהליכים, הנהלים, התכנון, המעקב, הבקרה, הדיווח, הטיפול בחריגים וקיום מערכת הבטחת איכות.

2.1.2. הבטחת האיכות (ה"א) של מוצרי התוכנה והחומרה תתבסס על דרישות תקן ISO 9001 במהדורה התקפה במועד הרלבנטי, ונהלי ה"א ספציפיים המותאמים לדרישות הספציפיות של הפרויקט. מערכת ה"א תמומש על ידי הקמת מנגנון אבטחת איכות פורמלי, שחייב באישור המשרד. העומד בראש המנגנון יהיה כפוף ישירות למנכ"ל החברה, או לגורם בכיר בהנהלת החברה, או למנהל אגף בכיר שאיננו אחראי במבנה הארגוני לניהול הפרויקט. המנגנון יכלול ביצוע **בדיקות סופיות** על ידי נותן השירותים וביצוע **מבחני קבלה** על ידי המשרד. מנגנון הבטחת האיכות יכול להסתייע במומחים שאינם עובדי נותן השירותים הקבועים, לצורך ביצוע מבדקי ה"א, בתהליך כולו ובבדיקות הסופיות בפרט.

2.1.3. באופן שוטף ועל פי לוח קבוע מראש, בצורה מובנית, יבוצעו "סקרי תיכון", "סקרי איכות המוצרים" ו"סקרי איכות הנהלה".

2.1.4. יוכן תיעוד מתאים לכל פעילויות הבטחת האיכות במהלך הפיתוח, שיוצג בנוהלהאבטחת האיכות שיאושר על ידי המשרד, עד להעברת המערכת למבחני הקבלה של המשרד. התיעוד יוגש למשרד להערות. נותן השירותים יתקן את הדרוש תיקון על פי הערות המשרד, עד לקבלת אישור סופי של המשרד.

2.2. עקרונות הניהול הכללי:

2.2.1. על המציע להציג במסגרת הצעתו למכרז מבנה ארגוני מפורט של ניהול הפרויקט כולל מערך ה"א. על המציע לשבץ שמות של עובדים לתפקידים המוגדרים במבנה הארגוני. גם קבלני משנה, ככל שישנם, ישובצו למבנה הארגוני הנ"ל.

2.2.2. המבנה הארגוני לפרויקט יהיה חייב באישור המשרד ונותן השירותים יכניס כל שינוי ו/או תוספת שתדרש מהמשרד ללא ערעור וללא תמורה נוספת.

2.2.3. המבנה הארגוני יאושר סופית במהלך שלב א' של תכנית העבודה של הפרויקט.

2.3. עקרונות ניהול התצורה:

2.3.1. ניהול התצורה יספק מנגנון לזיהוי כל רכיבי עץ המוצר והקשרים שביניהם, לבקרה ולמעקב אחר כל גרסה של כל פריט תוכנה או מסמך, על ידי יצירת פורמט "מנגנון משמעותי" המגדיר הרשאות ותחומי אחריות בניהול ובקרת התצורה. ניהול התצורה יתבסס על כל רכיבי עץ המוצר והפריטים המופיעים במסמך העיצוב על כל פרקיו.

2.3.2. יתבצע רישום מלא של כל המסמכים הרלוונטיים, עם דגש על המסמכים החוזיים וקשירתם למבנה עץ המוצר על מרכיביו השונים. כל המסמכים יקבלו זיהוי, ייחתמו ויאושרו, על פי נוהל ניהול התצורה, על פי מבנה עץ המוצר, שיחייב בהמשך את הזיהוי והרישום של כל המסמכים שיתווספו.

- יוגדרו כל הקשרים בין רכיבי עץ המוצר החל ממסמך העיצוב על כל רכיביו.
לכל רכיב בעץ יינתן מספר זיהוי ויוגדרו הקשרים לאב ולבנים ולמסמכי ה"א.
- 2.3.3 כל מסמך מהמסמכים שיופקו (מסמך עיצוב, מסמכי בדיקות, סקרים, דו"חות, מסמכים טכניים וכו') ישוחרר בשחרור הנדסי (ER), על מנת שתינתן להם גושפנקא רשמית, שלאחריה ניתן יהיה להכניס למערכת ניהול התצורה. תהליך השחרור ההנדסי מחוייב אף הוא בנוהל מסודר, אותו יש לכתוב ולפרסם כנוהל מחייב של נותן השירותים וקבלני המשנה שלו. על הנהלים לקבל אישור המשרד במהלך אבן הדרך הראשונה.
- 2.3.4 ניהול התצורה יתבצע במערכת ממוחשבת שתוצע על ידי נותן השירותים ותאושר על ידי המשרד. המשרד יהיה רשאי לאשר הפעלת מערכת ידנית שאינה ממוחשבת, על פי שיקול דעתו הבלעדי.
- 2.3.5 יש לקחת בחשבון, כי בשנת התפעול הראשונה תשוחררנה עד שלוש (3) גרסאות, כל ארבעה חודשים. לאחר מכן תשוחרר גרסה אחת לשנה. המשרד משאיר לעצמו את הזכות לדרוש שחרור מהדורה במועדים אחרים. נותן השירותים לא יהיה זכאי לשום תמורה נוספת בגין שחרור גרסאות.
- 2.4 **עקרונות ניהול התפעול והתחזוקה :**
- 2.4.1 עם הכרזת המערכת כמבצעית לתפעול, תידרש מנותן השירותים הקמת גוף לניהול התחזוקה, שיכלול גורם טיפול מונע כולל טיפולים תקופתיים וגורם טיפול באופן שוטף בתקלות. האמור לעיל יקבל ביטוי ספציפי במבנה הארגוני שיוצג וחייב באישור המשרד בשלב א'. מנהל התחזוקה יהיה כפוף ישירות למנהל הפרויקט.
- 2.4.2 נדרש מנותן השירותים להגיש דיווחים תקופתיים, חודשיים ורבעוניים, על תקלות שהופיעו ונפתרו ומה היה הטיפול לגביהן, המלצות לטיפול מונע נוסף (אם נדרש) וצעדים למניעת תקלות עתידיות. תכולה זו היא חלק מכל "סקר איכות" שיבוצע.
- 2.4.3 גוף הבטחת האיכות ומבקרי האיכות שבו, שיתקיים במסגרת שלב פיתוח הפרויקט, יהיה גם הגוף מבקר האיכות של גוף התחזוקה. המבקרים לא יהיו חלק מגוף התחזוקה, או לחלופין, יהיו בעלי מקצוע מומחים שיוסמכו כמבקרים על ידי מנהל ה"א של נותן השירותים.
- 2.4.4 נדרשת מנותן השירותים הכנת מתודולוגיות ונהלים לאיתור תקלות מכל סוג שהוא והדרכת המפעילים בחומר הני"ל, במסגרת שלב ההדרכה כולל מבחני גמר וכתבי הסמכה.

3. נהלי הבטחת איכות

על נותן השירותים הזוכה יהיה להגיש להערות ולאישור המשרד את הנהלים הבאים במהלך שלב א' של הפרויקט (בסוגריים – זיהוי הנוהל):

- 3.1 נוהל ניהול הבטחת האיכות בפרויקט (Reg1): סמכויות מנגנון הבטחת האיכות, ביצוע סקרי הנהלה וסקרי איכות בפיתוח ובתחזוקה, אחריות לביצוע מבחנים סופיים וייצוג נותן השירותים כלפי המשרד בכל נושאי הבטחת האיכות. הנוהל יכסה את כל פעילות קבלני המשנה וניהול הבטחת האיכות שלהם. הנוהל יהיה ספציפי לפרויקט זה, ייחתם על ידי מנהל ה"א ומנהל הפרויקט וחייב באישור המשרד. לא יתקבלו נהלי ISO 9001 כפי שהם אלא רק נהלים ספציפיים/ הוראות עבודה, שייכתבו עבור מימוש הסכם זה.
- 3.2 נוהל ביצוע שינויים ותיקונים במהלך הפיתוח והתחזוקה (Reg2): הנוהל יכולול סמכויות, ועדת שינויים ואישורים. כל שינוי חייב באישור המשרד.
- 3.3 נוהל בדיקות (Reg3): הנוהל יכולול הגדרת בעלי סמכויות ואישורים לביצוע הבדיקות במהלך הפיתוח והתחזוקה.
- 3.4 נוהל ניהול מסמכים (Reg4): הנוהל יכולול הפקת מהדורות והפקת מסמכי תיקון תקלות ושינויים בין המהדורות, ניהול היסטוריה של מהדורות ומסמכים, תהליך שחרור מהדורות, בעלי זכות חתימה וסמכויות, במהלך הפיתוח והתפעול המבצע. שיטת הרישום תאפשר עקיבות על בסיס מבנה עץ המוצר ומסמך העיצוב.
- 3.5 נוהל ניהול תצורה (Reg5): הנוהל יתבסס על שימוש בכלי ממוחשב לניהול תצורה כולל ניהול עץ מוצר, הגורמים המוסמכים לטפל במערכת ניהול התצורה ומניעת גישה למערכת למי שאינם מוסמכים לכך. בניית עץ המוצר תכסה את כל מסמך העיצוב ועד לפריטי תוכנה, כולל הקשרים בין מרכיבי העץ עם אפשרות זיהוי תופעות לוואי (SIDE EFFECTS) בעת הכנסת שינויים ותיקונים. כל המסמכים הנלווים של המערכת הכוללים UNIT TEST, בדיקות תת-מערכות, בדיקות בתהליך ובדיקות סופיות, יוצמדו לפריט ספציפי בעץ המוצר, על ידי מספור מתאים. המשרד יהיה רשאי לאשר הפעלת מערכת ידנית שאינה ממוחשבת, על פי שיקול דעתו הבלעדי.
- 3.6 נוהל שחרור מוצרים ומסמכים (ER) (Reg6): נהל שחרור מהדורות מבצעיות, כולל שינויים בין מהדורות לרבות חתימות ואישורים נדרשים.
- 3.7 נוהל תחזוקה (Reg7): נהל תחזוקת המערכת בעת ההפעלה המבצעית, בהתבסס על עקרונות ניהול התחזוקה.
- 3.8 נוהל ניהול הפרויקט (Reg8): הנוהל יכסה את כל מרכיבי ניהול הפרויקט, כולל פעילויות קבלני משנה, אינטגרציה בין כל הגופים הפועלים בפרויקט, דיווחי התקדמות ודיווחי הספקות. הנוהל יכולול שיטה וטפסים לניהול שוטף, טופס מעקב ביצוע החלטות ושיטת דיווח על עמידה בל"ז.
- 3.9 נוהל ביצוע "סקרי הנהלה" ו"סקרי איכות" (Reg9).

4. תפ"י ולוח זמנים לביצוע הפרויקט:

- 4.1. נותן השירותים יקים מערכת ממוחשבת לתכנון ופיקוח על כל פעילויות הפרויקט והחלטותיו, לרבות אבני דרך חוזיות ואבני דרך לביצוע. התכנון יפרט את כל פעילויות המשנה, משך הפעולה, קשר לפעולות אחרות ואחריות הגורם המבצע של כל פעילות.
- 4.2. בסוף כל חודש, יציג נותן השירותים למשרד דו"ח התקדמות תוך השוואת הביצוע לתכנון והדגשת "הנתיב הקריטי". הדו"ח יכלול הצגה גראפית ומלל להסבר החריגים והדרך שבחר נותן השירותים לסגור פערים ופיגורים שנמצאו. למשרד שמורה הזכות לתקן את הפורמט ולבקש שינויים מנותן השירותים הזוכה וזה יתקן אותם בהתאם להערות, ללא תמורה נוספת, בשלב א'.
- 4.3. פעולות שתידרשנה לביצוע על ידי המשרד במהלך הפרויקט, לרבות אספקת רכיבי חומרה שבאחריותו, יוכנסו לתוכנית העבודה וללוח הזמנים, על פי נתונים שיימסרו לנותן השירותים על ידי המשרד.
- 4.4. לנותן השירותים לא תהיה אחריות לחריגות מלוח הזמנים, עקב מעשה או מחדל ואי-עמידה בזמנים של המשרד. מקרים אלו חייבים בהסכמת המשרד מראש ויתועדו בדיוני המעקב התקופתיים.

5. דיונים ופגישות:

- 5.1. המשרד יקבע פגישות מעקב תקופתיות (שבועיות, דו-שבועיות או חודשיות) באתר המשרד או במקום אחר, לרבות פגישות חזותיות-וירטואליות כפי שיקבע המשרד.
- 5.2. בפגישות ישתתפו מטעם נותן השירותים מנהל הפרויקט ומנהל הבטחת האיכות.
- 5.3. בכל דיון מעקב יוצג בכתב סטטוס הפרויקט מבחינת עמידה בלוח וכן ניתוח הנתיב הקריטי, מסקנות והחלטות.