

25 נובמבר 15

לקוחות יקרים שלום,

אנו מזמינים אתכם להעביר אלינו את הדרישות שלכם לתוכניות העבודה של ממשל זמין לשנת 2016.

המסמך הבא מפרט דגשים והסתייגויות בהקשר לתוכנית העבודה וליעדים עבור השנה הקרובה. מצורף למסמך זה קובץ אקסל, על גביו אתם מתבקשים להעביר אלינו את הדרישות שלכם, מסודרות לפי התיעדוף המשרדי.

יש להחזיר את קובץ האקסל מלא עד לתאריך 20/12/2015

בכל שאלה ניתן לפנות [למנהלת היישומים בממשל זמין](#), [ראש תחום פרוייקטי-IT](#) וכמובן למנהל הלקוח שלכם.

בברכת שנה טובה

שנת שיתוף פעולה והישגים משותפים

ממשל זמין

## תחום היישומים

שנת 2016 הינה שנת מפנה בכל הקשור לשירותים דיגיטליים בממשלה, שכן זו השנה בה מתחילים ליישם את החלטת הממשלה 2097 (חכ/41) בדבר הרחבת תחומי פעילות התקשוב הממשלתי, עידוד חדשנות במגזר הציבורי וקידום המיזם הלאומי "ישראל דיגיטלית".

סעיף 8 ג' בהחלטת הממשלה מגדיר את קווי המתאר של "תוכנית ההאצה" אשר עוסקת בהרחבת היקף השירותים המקוונים, בשיתוף פעולה של ממשל זמין ומשרדי הממשלה. תוכנית ההאצה מגדירה בין השאר את היעד: הפיכת כ- 300 טפסי נייר לטפסים מקוונים במשך שנתיים. לשם כך מחוייבים משרדי הממשלה לפעול להנגשת השירותים ולהעביר תקציב ייעודי.

לקריאה נוספת [באתר משרד ראש הממשלה](#).

לצד יעדי תכנית ההאצה לעיל, תכניות העבודה לשנת 2016 כוללות הנגשת אתרי אינטרנט ושירותים דיגיטליים, כך שיהיו זמינים לאוכלוסיות בעלי צרכים מיוחדים.

על פי התקנות יש לבצע התאמות נגישות לאתר אינטרנט שמספק "שירות לציבור" כהגדרתו בסעיף 19 י' לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח – 1998 ומידע על אודות השירות הציבורי.

התאמות הנגישות מאפשרות לאנשים עם מוגבלויות שונות כגון עיוורים ומוגבלי ראייה, אנשים עם מוגבלות פיזית המתקשים להפעיל את ידיהם, אנשים עם מוגבלויות קוגניטיביות כגון דיסלקציה והפרעות קשב וריכוז, אנשים עם מוגבלות שמיעה ואנשים עם מוגבלויות אחרות, לעשות שימוש אפקטיבי בשירותים ובמידע המוצעים באתר.

לקריאה נוספת: [באתר משרד המשפטים](#)

היעד השלישי של תכנית העבודה לשנת 2016 הוא קידום התאמת השירותים הדיגיטליים הקיימים למכשירים ניידים, בעיקר את השירותים הנפוצים לציבור הרחב.

## להלן מידע כללי אודות המוצרים הקיימים בממשל זמין, ומסגרת תוכניות העבודה שלהם לשנה הקרובה:

### שירות התשלומים:

בשנת 2015 הושלמו עבודות התשתית על מנת לשמר את העמידה של שרת התשלומים בתקן PCI-DSS העולמי. הנכם מוזמנים להעביר אלינו דרישות לפיתוח שירותים בשרת התשלומים, על בסיס קובץ האקסל המצ"ב.

### עמדות השירות:

בשנת 2015 הושלם פיתוח התשתית לתמיכה בתעודת זהות חכמה. כעת ניתן לפרסם שירותים בעלי ערך מוסף, היכולים להקל משמעותית על הציבור המזדהה מול העמדה, באמצעות תעודת זהות חכמה יש לפרט את הדרישות בקובץ האקסל המצ"ב.

### פלטפורמת שיתוף GovShare:

כמו בעבר, תשתיות הפורמים, קהילות הידע ומערכת הסקרים – זמינים לכם להוספת יישומים חדשים, ללא צורך בפיתוח.

בשנת 2016 נמשיך את הרחבת תשתית המוצר, כך שיפותחו תשתיות ל- WIKI ועוד.

### פיתוח אפליקציות למכשירים ניידים:

ממשל זמין רואה את הצורך לסייע למשרדים לפתח אפליקציות למכשירים ניידים בצורה קלה ויעילה ולתת מענה ל- Ecosystem של עולם המובייל.

פיתוח אפליקציה הוא תהליך הבנוי ממספר אבני דרך. מכיוון שלכל משרד יש יכולות שונות מבחינת אפיון, עיצוב, פיתוח, בדיקות וכדומה, ממשל זמין מציע בזאת מודל הרכבת תהליך פיתוח אפליקציה מודולארי. במסגרת המודל ניתן לבחור לממש אחד או יותר מהרכיבים המפורטים.

השלבים המרכיבים את חבילת השירות שלנו בנושא המובייל מפורטים בשרטוט הבא, ויוחצנו ללקוחותינו בצורה מדורגת לאורך השנה.

### ליווי פרויקט

- ליווי כללי
- ליווי UX
- ליווי פיתוח

### Kick Start

- ייזום
- דרישות
- טכנולוגיה

### Build

- פורטל BOD
- בדיקות Beta/Test Flight

### Framework

- תבניות
- מדריכים
- Push Notifications

### השקה

- קמפיין
- שיווק
- מעקב

### הפצה

- העלאה לחנות App Store
- העלה לחנות Google Play

אנא שתפו אותנו בתוכניותיכם לפיתוח אפליקציות בקובץ המצ"ב.

#### **טפסים מקוונים:**

באוגוסט 2015 הושקה התבנית החדשה לפיתוח טפסים מקוונים. תבנית זו הינה רספונסיבית, לא מחייבת התקנת סרגל כלים, נתמכת בכלל הדפדפנים, לרבות מכשירים ניידים ובחודשים הקרובים תושלם הנגשתה לתקן הנגישות AA. בשנת 2016 יוסבו 100 הטפסים הנפוצים, לתבנית זו.

אנו מזמינים אתכם להעביר אלינו דרישות לפיתוח טפסים חדשים, **המיועדים לציבור הרחב בלבד**, כחלק מתוכנית ההאצה (הפיכת טפסי נייר לטפסים מקוונים).

לשונית "טפסים" בקובץ האקסל המצורף בנויה משני חלקים:

**החלק הימני** מתייחס לטפסי נייר המיועדים להפיכה לטפסים מקוונים – אנא העבירו את דרישותיכם.

**החלק השמאלי** מתייחס להסבות טפסים קיימים. ההסבה מחייבת בהכרח דיון מחודש באיפיון השירות, ניתוח של המערכת ועיצוב חדש של ממשק המשתמש. רשימת הטפסים המיועדים להסבה נקבעה על פי נתוני השימוש וההיתכנות הטכנולוגית של פעולת ההסבה. אנו מזמינים אתכם לפתוח

לדיון מול מנהל הפרויקטים את רשימת הטפסים אשר יוסבו ב- 2016.

לתשומת ליבכם הנקודות הבאות:

הדרישות לפיתוח טפסים פנימיים, טפסים בין-משרדיים, טפסים לבעלי עסקים או לאוכלוסיות מצומצמות, ייבדקו נקודתית וייכנסו במידת האפשר.

לא יפותחו טפסים ללא שליחה מקוונת, ויתועדפו טפסים עם ממשק למערכת תפעולית על פני טפסים לשליחה במייל.

האפשרות להשתמש במערכת הניהול של ממשל זמין תלויה בסוג המידע וסיווגו מבחינת אבטחת מידע. ממשל זמין שומר לעצמו את הזכות לקבל או לא לקבל תהליכים חדשים לקליטה במערכת הניהול.

שירותים הדורשים הזדהות מחוייבים בסטנדרטים שנקבעו על-ידי הוועדה הבין משרדית לנושא הזדהות חכמה.

טפסים אשר לא יכללו במסגרת ההסבה לתבנית הנגישה והריספונסיבית, תיבדק האפשרות לתקנם על גבי הקוד הקיים, על מנת לעמוד בתקן הנגישות לפי חוק.

**סרגל הכלים של שירות הטפסים EOL** - החל משנת 2013 ממשל זמין מציע פיתרון לטפסים מקוונים אשר לא מחייב התקנת סרגל כלים ונתמך בכלל הדפדפנים ("תשתית הממיר").

גם תשתית החתימה הדיגיטלית מפותחת בימים אלה, כך שתתמוך בכלל הדפדפנים (פיתרון מבוסס PDF). הפיתרון יהיה מבצעי במחצית השנייה של השנה.

התוצאה של התקדמות זו הינה, למעשה, הפסקת הפיתוח של סרגל הכלים המסורתי של ממשל זמין, במהלך 2016 נפסיק להוציא גרסאות מתקדמות של מוצר זה.

## תחום ה - IT

מערך ה- IT של ממשל זמין מציע ללקוחות שירותים שונים, העיקריים שבניהם:

1. גלישה
2. דואר אלקטרוני
3. אירוח אתרים
4. הודעות טקסט
5. צומת השירותים
6. כספות
7. סינכרון סלולר
8. גישה מרחוק

אנא העבירו את דרישותיכם לשירותי ה- IT של ממשל זמין, על גבי הפורמט המצורף בקובץ האקסל הנלווה למכתב זה.

### גלישה מאובטחת באינטרנט

סינון וחסמת גישה לאתרים בעלי אופי פוגעני או כאלו העלולים לסכן ולחשוף את הרשת של הלקוח לאיומי אבטחה ופרצות ידועות.

הבדיקות שמתבצעות באופן קבוע כוללות: סריקת וירוסים, תולעים ורוגלות, בדיקת חוקיות על כל התעבורה המוצפנת (Https SSL) ואימות אמיתות הקשר. במקביל מפעיל ממשל זמין מערכות לזיהוי התקפות מניעת שירות וחסמת התקפות גם בסביבת ספקי האינטרנט.

#### URL Filtering

לקוחות המשתמשים בשירות הגלישה של ממשל זמין יכולים בנוסף להנות משירות סינון אתרים. השירות מאפשר למשרד לחסום או להגביל גישה לאתרים מסוימים בהתאם לצורכי המשרד.

### דואר אלקטרוני

שירות דואר אלקטרוני הניתן בשני מסלולים שונים:

- **שירותי אירוח** וניהול מלא של תיבות הדואר. השירות כולל תחזוקה שוטפת של השרתים, סינון, ניטור ובדיקת הדואר האלקטרוני הנכנס. ללקוח יסופק ממשק ניהול שבעזרתו הוא יוכל לפתוח תיבות ולהגדיר משתמשים.

שירותי סינון, ניטור ובדיקת הדואר האלקטרוני שנשלח אל הלקוח. מערכת זו כוללת זיהוי וחסמת דואר זבל, (Anti-Spam) מערכת אנטי וירוס ייעודית לתעבורת דואר אלקטרוני ומערכות נוספות

שפותחו בממשל זמין שמבצעות בדיקה וניטור לקבצים שמצורפים להודעות. מסלול זה מיועד ללקוחות המעוניינים לנהל בעצמם את שרתי הדואר שלהם כאשר ממשל זמין משמש כתחנת ממסר המנתרת, מסננת ובודקת את הדואר הנשלח אל הלקוח.

## אירוח אתרים

אירוח של אתרי אינטרנט הכולל ליווי צמוד לאורך כל מחזור החיים של המערכות ושירותי תמיכה 24 שעות ביממה.

המידע המתפרסם באתרים הינו רשמי ולעיתים רגיש. חשיבותו של המידע המתפרסם, זמינות המערכות והיות האתרים חלק ממערך ההסברה של מדינת ישראל, מהווים עילה להתקפות וניסיונות השחתה שמתרחשים באופן קבוע.

מדיניות האבטחה של ממשל זמין מותאמת לאיומים והסיכונים הנפוצים בעולם האינטרנט בשנים האחרונות ונועדה למזער את הסיכון לפריצה למערכות ולמנוע פגיעה במהימנות בעל השירות או במשתמשים.

## הודעות טקסט

שירותי הפצת הודעות טקסט באמצעות מערכת SMS Gateway, מאובטחת ואינטואיטיבית. השימוש בשירות מאפשר לייעל את התקשורת בין הארגון לעובדים, ספקים ואזרחים. תקשורת באמצעות הודעות טקסט הינה קלה לשימוש, מתממשקת למערכות התפעוליות של המשרד ומייעלת את תהליכי העבודה.

המערכת מאפשרת הפצת הודעות SMS במגוון דרכים:

- **מערכת אינטרנטית ארגונית:** ממשק דפדפן המאפשר שליחת הודעות לכמות נמענים גדולה, שליחה לקבוצות אנשי קשר מוגדרות, תזמון הודעות עתידיות ועוד.
- **ממשק Email2SMS:** מאפשר המרה של הודעות דואר אלקטרוני להודעות טקסט ושליחתן לנמענים.
- **ממשק תכנותי (API) משוכלל:** מאפשר הפצת הודעות מתוך מגוון ממשקים תכנותיים (WS).

## צומת השירותים

תשתית לפרסום וצריכה של שירותי רשת מאובטחים דרך צומת מרכזי אחד. הצומת בנוי בארכיטקטורת SOA (Service Oriented Architecture). צומת השירותים הממשלתי מאפשר ללקוחות ממשל זמין, ביניהם משרדי הממשלה השונים ועסקים פרטיים, לגשת למידע ולבצע מגוון

רחב של תהליכים מקוונים מול הממשלה כגון: תשלומים מקוונים, עדכון אתרים, שליחת טפסים, עדכון Databases ועוד.

העברת המידע מתבצעת באמצעות Web Services על פלטפורמה מבוססת התקן העולמי XML – המאפשרת תמיכה בכל סביבות העבודה הקיימות. התחברות לצומת השירותים ויכולת צריכה ופרסום שירותים על גביה מחייבת עמידה בתקן WS-Gov.il.

### יתרונות תקינת WS-Gov.il :

- זיהוי מחמיר של המשתמשים
- אבטחת מידע חזקה ברמת המסר – כל המסרים העוברים באמצעות הצומת חתומים אלקטרונית
- אישור מהימנות המסרים
- מניעת התכחשות למסרים
- עדכניות התקינה

### מערך הכספות

פתרון להעברת מידע בצורה מאובטחת ומוצפנת מבוסס מוצר Cyber Ark. באמצעות שירות זה ניתן להעביר קבצים ללקוחות פנימיים או חיצוניים (שאינם מחוברים לממשל זמין). הפתרון כולל חדר כספות המאחסן קבצים בצורה מוצפנת, אליו ניתן לגשת לצורך קריאה/כתיבה של מידע. חדר הכספות מכיל מספר רב של כספות המהוות "תיקיות" של קבצים.

השימוש בשירות מצריך רכישת רישיון.

### סנכרון סלולר

שירות סנכרון בזמן אמת של של דברי הדואר האלקטרוני והיומן למכשירים סלולריים.

הסינכרון מבוצע באופן דו – כיווני.

### גישה מרחוק

שירות המאפשר גישה מרחוק, באמצעות כרטיס חכם, לכלל אפליקציות ה- Web ברשת הארגונית (כגון: מערכת ה- CRM הארגונית).