

לכבוד

לקוחות ממשל זמין

הנדון: תכניות עבודה לשנת 2015

בימים אלו עמל ממשל זמין על גיבוש תכנית העבודה לשנת 2015.

על מנת שנוכל להיענות באופן המיטבי ביותר לצורכיכם, אנו נדרשים לפירוט תוכניות העבודה והצרכים שלכם לשנת 2015

את פירוט תוכנית העבודה יש להעביר אילנו כמפורט בנספחים המצורף בהמשך.

בקובץ זה הנכם מתבקשים להתייחס לשירותים/יישומים חדשים וכן לעדכון שירותים קיימים או כאלו שהעבודה עליהם טרם הסתיימה.

הנכם מתבקשים להעביר למנהל הלקוח שלכם בממשל זמין את תוכניות העבודה עד לתאריך 13/11/2014 ע"ג קובץ האקסל המצורף בלבד.

ללא קבלת התכניות עד לתאריך הנקוב, לא נוכל להכניס את הפעילות לתכנית העבודה והיא תבוצע על בסיס מקום פנוי בתכנית.

כחלק מהפקת הלקחים משנים קודמות, ועל מנת לתת מענה מיטבי לצרכים, אנו נקיים מפגשים עם כל משרד על מנת לעבור על תכניות העבודה.

אנו מודים לכם על שיתוף הפעולה,

בברכה,

נספח א' – תחום היישומים

להלן המוצרים אשר עומדים לשירותכם וניתן לפתח יישומים על גביהם בשנת 2015.

1. טפסים מקוונים
2. טפסים מותאמים למובייל
3. תשלומים מקוונים
4. עמדות שירות
5. יישומי שיתוף GovShare (פורומים, קהילות ידע ובלוגים)
6. אפליקציות מובייל

לתשומת ליבכם, בשנה הקרובה מרבית הפיתוח יהיה ממומן על ידי המשרדים. על מנת שנוכל ליישם את בקשותיכם, הינכם נדרשים להסדיר את התשלום. מנהלי הלקוחות בממשל זמין עומדים לרשותכם בנושא

אופן בחירת הפרויקטים

בחירה ותיעוד של פרויקטים יבוצעו תוך התחשבות במספר קריטריונים אשר מפורטים בקובץ האקסל המצורף, שירות שלא יכיל את כל המידע לא ייכנס לתוכנית העבודה.

ככלל, הפיתוח של יישומים יעשה בצורה טורית, וכניסה של שירות חדש לפיתוח תותנה בעלייה לייצור ופירסום לציבור של שירותים קודמים.

בחירת הפרויקטים תיעשה על בסיס של התאמה למשאבי הפיתוח ולבשלות הטכנולוגית של תשתית המוצר.

להלן פירוט אודות המוצרים השונים:

שירות הטפסים

שירות הטפסים הלאומי **מסייע למחשוב תהליכים משולבי טפסים בתשתית אחידה, תחת סטנדרט אחיד ובאמצעות משאבים מרכזיים**. הטפסים נתמכים ע"י כל הדפדפנים וניתנים לעבודה גם ללא סרגל כלים. אנו מציעים את סרגל הכלים הייחודי של שירות הטפסים על מנת לאפשר חתימה דיגיטאלית על טפסים, שמירה מקומית (עבודה לא-מקוונת על הטופס) והצפנת נתונים. כיום מוצע סרגל כלים רק לדפדפנים אקספלורר ופיירפוקס.

בהמשך להחלטת ממשלה שהוזכרה לעיל, יש לציין כי בשירות הטפסים הושמו יעדים אופרטיביים אשר באחריות משותפת של ממשל זמין ומשרדי הממשלה. לפיכך משרדי הממשלה נדרשים להעביר סכום כספי כפי שמוגדר בהחלטה לטובת מימון הקמה של טפסים מקוונים חדשים.

מדיניות סיווג מידע בשירות הטפסים:

חוק הגנת הפרטיות תשמ"א – 1981 קובע מהי פגיעה בפרטיות ומפרט על איסור הפגיעה בפרטיות, לרבות ההגדרות הנדרשות לטובת הגנה על מאגרי מידע הכוללים מידע פרטי. למסמך זה מצורף נספח המפרט את מדיניות שירות הטפסים בהקשר זה, על מנת לעמוד בקנה אחד עם הדרישות העולות מתוך החוק. החל מרבעון 4 2014, פיתוח שירותים חדשים מותנה בתאימות עם המדיניות החדשה, ובשנים 2015-2016 יבוצעו כל השינויים וההתאמות הנדרשות על מנת להתאים גם את השירותים הקיימים למדיניות זו.

אנא קחו זאת בחשבון בעת הכנת מסמך הדרישות שלכם לשירות הטפסים.

טפסים מותאמים למובייל

תשתית הטפסים מאפשרת שימוש בטפסים מטלפונים חכמים. התשתית אינה דורשת התקנה כלשהי בצד המשתמש ומבוססת HTML5. השירות מתאים לטפסים פשוטים הכוללים סדר גודל של עד כ - 30 שדות.

לאחר מילוי הטופס על ידי המשתמש, המידע נשלח אל מנוע התהליכים של שרת הטפסים וממשיך את דרכו כטופס רגיל בתשתיות הקיימות, קרי בדיקות אנטי וירוס, שליחה בדוא"ל, כניסה למערכת הניהול, מעבר דרך צומת השירותים וכניסה למערכות התפעוליות של המשרד במידת הצורך. כמו כן, ניתן להגדיר בסיום המילוי שמירה של הטופס כ PDF בטלפון ו/או קבלתו בדוא"ל.

שירות התשלומים

שירות התשלומים הממשלתי הוא מערכת מסחר אלקטרונית המאפשרת לאזרחים ביצוע תשלומים מול משרדי הממשלה השונים. הקמתו של שרת מרכזי נעשתה במטרה לחסוך עלויות הקמה ופיתוח של מערכות תשלום שונות למשרדי הממשלה ולרשויות הממשלתיות, וכן מתוך רצון ליצור אחידות בתהליכי התשלום השונים. שרת התשלומים מספק ממשק אחיד לאזרחים ועסקים בישראל, תהליך התשלום הוא נוח וידידותי, ונעשה באמצעות כרטיס אשראי או באמצעות העברה בנקאית.

שרת התשלומים מציע שני מוצרים בסיסיים: שובר ואגרה. שובר מיועד למשלם מזהה אשר משלם סכום שנקבע לו בבסיס הנתונים המשרדי, למשל: שובר תשלום על רישיון רכב או רישיון כלי ירייה. אגרה מיועדת למשלם וולנטרי אשר מבקש לקבל שירות בתשלום. למשל: אגרת רישום לבחינה או אגרת רשת השידור. במסמך הדרישות נבקש שתפרטו האם השירות המבוקש הינו מסוג שובר או אגרה.

פתיחת טרמינלים:

טרם תחילת פיתוח השירות יש לדאוג לפתיחת טרמינלים מול חברות האשראי והבנקים. יש לציין כי אנו תלויים בזמני התגובה של חברות האשראי והבנקים וכי לוחות הזמנים בנושא זה עשויים להגיע למספר חודשים. על כן יש להעביר מסמכי בקשה תקינים ומפורטים מבעוד מועד.

יש לציין כי טרמינל שנפתח ולא נעשה בו שימוש מעל 3 חודשים מוקפא אוטומטית, ופתיחתו עשויה לקחת גם היא, מספר שבועות.

עמדות שירות

עמדות השירות ("קיוסקים") מוצבות ברחבי הארץ ומהוות צינור הפצה ישיר לשירותי הממשלה. על העמדות פרוסים יישומים של משרדי הממשלה והרשויות המקומיות. העמדות סגורות, אנטי ונדאליות ועובדות על רשת ייעודית ומאובטחת. עמדות השירות מתמשקות לשרת הטפסים ושרת התשלומים ומכילות אפליקציות תשלום, טפסים, משובים, התמשקות למערכות ניהול תורים ועוד.

יישומי שיתוף – GovShare

ממשל זמין פיתח תשתית רחבת טכנולוגיית web 2.0, המאפשרת מתן שירותים המבוססים על תוכן גולשים, כמו: פורומים, קהילות, בלוגים ועוד. תחום זה מאופיין ברמה גבוהה של שיתופיות והפצה מהירה של מידע. התשתית משלבת רכיבים שיתופיים וחברתיים באתרי האינטרנט של משרדי הממשלה, ובכך מקדמת את השקיפות ומספקת לאזרחים ובעלי עסקים שירות טוב ומהיר יותר.

למה כדאי?

- מערכת קלה ואינטואיטיבית ליצירת דיאלוג בין האזרח לממשלה
- הקטנת עלויות וזמני הפיתוח לכלי Web 2.0
- רכיבים המותאמים לצרכים של אתרי ממשלה
- שימוש בכלי Web 2.0 שמותאם לדרישות אבטחת המידע של ממשל זמין
- שמירה על אחידות בין אתרי משרדי הממשלה, למען שימושיות גבוהה לאזרח

רכיבי GovShare: פורומים, שולחנות עגולים/קהילות ידע, בלוגים. פיתוח ותחזוקת רכיבי ה-GovShare ניתנים בתשלום.

אפליקציות מובייל

ממשל זמין הקים פלטפורמה לפיתוח של פתרונות בתחום המובייל, בתצורת Apps. המערכת מעצימה את השימוש בפתרונות היברידיים, ניהול גרסאות על בסיס HTML5 וחיבור למעטפת מבוססת על מוצר ה-Phone Gap.

הפיתוח ההיברידי מאפשר לשלב את היכולות הטכנולוגיות המתקדמות של Native יחד עם הגמישות, הנוחות והעלות הנמוכה של טכנולוגיית Web. ניתן לפתח את האפליקציה הנדרשת פעם אחת בלבד עבור מגוון רחב של יישומים ומכשירים. הפתרון ההיברידי מפשט ומזרז את תהליך קבלת אישור העלאת האפליקציות לחנויות האפליקציות השונות. בנוסף שינוי תוכן אינו מצריך עדכון גרסה בחנויות האפליקציה כל עוד לא נדרש שינוי במעטפת. הדבר מאפשר יצירת גרסאות מהירות ותיקון תקלות בצורה שקופה למשתמש. ניתן לשלב באמצעות הפלטפורמה גם Push Notifications למשתמשים.

בשלב זה פיתוח אפליקציות מובייל על גבי הפלטפורמה הנ"ל מתבצע ע"י צוותי ממשל זמין ובמתקניו.

אז איך ממשיכים מכאן הלאה?

ממשל זמין יאסוף את כל תכניות העבודה מכלל הלקוחות ויעבד את המידע באופן שיאפשר לדרג ולהגדיר את הפרויקטים עליהם נעבוד. במידת הצורך ייקבעו פגישות ייעודיות על מנת לקבל מידע נוסף.

בתחילת הרבעון הראשון יימסרו מענים כלליים ללקוחות, אשר יפרטו במידת האפשר את ההקצאה השנתית של כל לקוח בכל אחד מהמוצרים – וזאת בחלוקה רבעונית.

התנעת הפרויקטים תמיד תהיה באמצעות פגישת התנעה שתיקבע ע"י מנהל הפרויקטים בצוות היישום.

הבחנה בין שירותים חדשים ותחזוקה

בשנת 2015 ממשל זמין שם דגש על פיתוח שירותים חדשים, לצד שמירה על תחזוקת הקיים ושיפור האיכות.

לשם כך אתם מתבקשים לציין במסמך הדרישות שלכם האם מדובר בשירות אשר קיים כיום בתצורה מקוונת לציבור או שמדובר בשירות מקוון חדש. בכל מקרה של דרישה לשיפורים ושינויים יש לציין מופרשות כי מדובר בגרסה לשירות קיים ולציין את שם השירות הקיים והאם פותח באמצעות ממשל זמין.

התחייבויות בצד הלקוח

המשרד מצידו יתחייב להעמיד לטובת הפרויקט את הגורמים הבאים:

1. רפרנט זמין אשר מצוי בפרטים של השירות ברמה העסקית, שיעבוד בשיתוף עם מנהל הפרויקט על האפיון וילווה את הפרויקט לכל אורכו.
2. רפרנט בעל סמכות לקבלת החלטות, גורם המאשר את השירות (לרבות דרישות לשו"שים) מבחינת המשרד.
3. גורם זמין לצורך בדיקות קבלה.
4. צוותי פיתוח ותשתיות – כאשר הפרויקט מחייב פיתוח מצד המשרד (למשל ממשקים למערכות פנים משרדיות).
5. איש קשר / מוקד אשר יענה לשאלות של משתמשים (מספר הטלפון יינתן לפונים שיגיעו אל מוקד שירות הלקוחות בשאלות תוכן וכן פרטי קשר שלו יופיעו על גבי השירות).
6. לטובת היישומים בעמדות השירות על המשרד להעמיד "אחראי עמדה" אשר יישב באתר בו מוצבת העמדה. אחראי העמדה יקבל הדרכה על רכיבי העמדה והשימוש בה ויקבל עותק של מפתח העמדה. האחראי יוכל לפתוח קריאות במוקד השו"ב ויהווה איש קשר לוודוא סיום טיפול בתקלה או תיאום של הגעת טכנאי לאתר.

לטובת פיתוח יישומים אשר עובדים בממשק מול צד שרת אצל הלקוח:

1. בהתנעת השירות יימסר איפיון לכל WS אשר מעורב בשירות. האיפיון ייכתב על ידי הלקוח בהתבסס על תבנית ממשל זמין.
2. WSDL הכתוב בתקן gov.il ומאושר לאחר בדיקות PT בממשל זמין
3. פיתוח צד שרת תמיד יקדם לפיתוח צד הקליינט. לא יפותח צד קליינט כאשר צד השרת אינו בשל
4. רשומות לבדיקה, בסביבות סטט ובסביבות הייצור

נספח ב' – תחום התשתיות

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

1. אירוח אתרים
2. צומת השירותים
3. תשתיות
 - a. גלישה
 - b. URL Filtering
 - c. דואר אלקטרוני
 - d. סינכרון סלולר
 - e. גישה מרחוק
 - f. הודעות טקסט
4. בנק מוצרים
 - a. כספות
 - b. כרטיסים חכמים

[להלן פירוט אודות המוצרים השונים:](#)

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 הנוקשה של ממשל זמין נועדה למזער את הסיכונים לפריצה למערכות ולמנוע פגיעה במהימנות בעל השירות או במשתמשים.

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 – דבר המאפשר 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

גלישה

גלישה מאובטחת באינטרנט.

סינון וחסיומת 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 וחסיומת התקפות גם בסביבת ספקי האינטרנט

URL Filtering

לקוחות המשתמשים בשירות הגלישה של ממשל זמין יכולים בנוסף להינות גם משירות סינון אתרים. השירות מאפשר למשרד לחסום / 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 המנטרת, מסננת ובודקת את הדואר הנשלח אל הלקוח.

סינכרון סלולר

שירות סינכרון בזמן אמת של דברי הדואר האלקטרוני והיומן למכשירים סלולריים. הסינכרון מבוצע באופן דו – כיווני.

גישה מרחוק

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

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**: ממשיך 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 מממשקים תכנותיים (WS)

כספות

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. שימוש בשירות מצריך רכישת רישיון.

ממשל זמין שומר לעצמו את הזכות לבצע שינויים בתמחור השירותים הניתנים.