

מסמך תכולת עבודה

**SOW**

מתגייסים ברשת

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | שם | תאריך | חתימה |
| כתב | סרן אלעזר שטרן | 13/1/15 |  |
| ביקר | רס"ן טל זמירי |  |  |
| אישר | סא"ל איתן שטמר |  |  |

**מעקב שינויים**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| גרסה | כותרת | תאריך | עורך | שינויים | הערות |
| 1.0 | גרסה ראשונה | 13/1/15 | סרן אלעזר שטרן |  |  |
| 2.0 | גרסא שניה | 27/1/15 | סרן אלעזר שטרן |  |  |

תוכן עניינים

[1. כללי 3](#_Toc411361110)

[1.1. הגדרות ומונחים 3](#_Toc411361111)

[1.2. תכולת הפרויקט 4](#_Toc411361112)

[1.3. שלבי הפרויקט 4](#_Toc411361113)

[1.4. משתמשים פוטנציאלים 5](#_Toc411361114)

[2. דרישות מנהלתיות 6](#_Toc411361115)

[2.1. אינטגרציה 6](#_Toc411361116)

[2.2. התקנת המערכת 6](#_Toc411361117)

[2.3. סקרים 6](#_Toc411361118)

[2.4. SLA 6](#_Toc411361119)

[2.5. הדרכה /תיעוד/הטמעת המערכת 14](#_Toc411361120)

[2.6. תמחור בנק שעות 15](#_Toc411361121)

[2.7. תנאי תשלום 15](#_Toc411361122)

[3. דרישות מנהלתיות 16](#_Toc411361123)

[3.1. תשתיות 16](#_Toc411361124)

[3.1.1 תצורות 16](#_Toc411361125)

[3.1.2 תוכנות שירות 16](#_Toc411361126)

[3.2 בטחון מידע 17](#_Toc411361127)

[3.3 נפחים עומסים וביצועים 21](#_Toc411361128)

[3.4 ממשק משתמש 21](#_Toc411361129)

[3.5 תמיכה בדפדפנים 23](#_Toc411361130)

[3.6 התאמה למובייל 24](#_Toc411361131)

[3.7 כלי איסוף וניהול סטטיסטיקות 25](#_Toc411361132)

[3.8 תעודת SSL Secure Socket Layer)) 25](#_Toc411361133)

[4. נספחים 26](#_Toc411361134)

[4.1. נספח א': דרישות נוספות לפיתוח מאובטח 26](#_Toc411361135)

[4.2. נספח ב': פורמט דו"ח פניות תמיכה 30](#_Toc411361136)

# כללי

## הגדרות ומונחים

| המונח | **הגדרת המונח במפרט זה** |
| --- | --- |
| ARO (After Receiving Order) | שיטה למדידת זמן בפרויקט ממועד חתימת הזמנת המשרד על ידי מורשי החתימה של המשרד. המדידה הינה בחודשים, לדוגמה: היה ונחתמה הזמנה ב-1/1/2015, "ARO+2" משמעותו חודשיים לאחר חתימת ההזמנה, כלומר 1/3/2015. |
| GFE | Government Furnished Equipment. |
| ההסכם / הסכם ההתקשרות | כמוגדר בבל"ם. |
| תקופת האחריות | שנה קלנדרית ממועד אישור אבן הדרך האחרונה (STR לבדיקות באתר צה"ל ו/או סביבת הייצור של ספק תשתיות האינטרנט).  עלות תקופת האחריות תגולם ע"י הספק בעלות התוצר ולא תהיה כרוכה בתשלום ייעודי לספק או לכל גורם אחר. |
| הלבנה | הכנסת מידע או תוכנה לרשת הצה"לית תוך ביצוע סינון ובדיקות אבטחת מידע אוטומטיות. הלבנה מבוצעת אך ורק על ידי גורמים מוסמכים לכך מטעם צה"ל. |
| לקוח | צה"ל- מיט"ב |
| ספק תשתיות האינטרנט | כיום ספק תשתיות האינטרנט העיקרי המספק שירותי אירוח לאתרי צה"ל הינו "ממשל זמין" (מוכר גם תחת השם: תהיל"ה). צה"ל שומר לעצמו את הזכות לבחור ספק תשתיות אינטרנט נוסף או אחר, אחד או יותר, למטרות של גיבוי ושרידות לאתרי צה"ל ו/או מכל סיבה אחרת ובכל עת שהיא. |
| שו"ש | שינוי ושיפור בתוצר – שינוי ביכולת או הוספת יכולת חדשה. |
| תקופת התמיכה והתחזוקה | התקופה שמתחילה מהעלייה לאוויר של תוצר כלשהו אשר סופק לצה"ל ע"י הספק ועד לסיום תקופת ההתקשרות, על הארכותיה ככל שיהיו. |
| מלש"ב | מועמד לשירות ביטחון, לקוחות האתר, נקראים במסמך גם כ"גולשים". |
| לוח ארגוני | כלל המופעים הקלנדריים אשר מנוהלים ע"י מנהלן מיטב. לדוגמא כנסים, חלון מיונים שיבוץ חזוי. חלקם יופיעו באתר וחלקם יוסתרו. |
| סטאטוס | סיווג המלש"ב לפי האוכלוסייה אליה הוא מסווג. הסטאטוס מורכב מ-3 חלקים: סטאטוס כולל המגדיר באיזה שלב הוא בתהליך המיון ( לפני המיון, בתהליך מיון, יגוייס, מושהה, פטור, חוייל) טווח סטאטוס המשייך את המלש"ב לסוג אוכלוסיה וסיבת הסטאטוס שקובע למה הוא נמצא בטווח הזה. |
| ERP | מערכת המידע של הארגון (ברשת הצה"לית). |
| CRM | מערכת פניות . |
| IT | INFOTYPE ב-ERP . |
| WF | WORK FLOW – תהליכים הקיימים בארגון. |
| שלשה | סיווג פניות במערכת ה CRM. שלשה מורכבת מתחום, תת תחום ושאלה. |
| אדום | רשת הצה"לנט – הרשת שבה נמצאות המערכות הצה"ליות (למשל ה-ERP). |
| שחור | רשת אינטרנט העולמית. |
| מלמ"ב | יח' הבטחון של משרד הבטחון |

## תכולת הפרויקט

* + 1. אתר אינטרנט חדש המיועד לשרת את אוכלוסיית המלש"בים.
    2. האתר יכלול מידע אינפורמטיבי כללי וכן איזור אישי.
    3. האזור האישי יכלול יכולות שונות, לרבות: הזדהות, קיוסק אישי, לוח

אירועים, לוח הודעות, ו- Self service (עדכון פרטים אישיים, ניהול זימונים ועוד(.

* + 1. ממשקים וניהול – חיבור למערכות צה"ליות באמצעות דוחות וממשקים

לצורך ביצוע תהליכי עבודה סגורים מהאינטרנט אל המערכות הצה"ליות וחזרה.

## שלבי הפרויקט

* + 1. שלב 1 : עלייה לאוויר ע"ב מימוש היכולות הקיימות באתר "עולים על מדים"

– ARO+?

* + 1. שלב 2 : עלייה לאוויר של כלל היכולות – ARO+?

## משתמשים פוטנציאלים

| **סוג משתמש** | **תיאור** |
| --- | --- |
| **הציבור הרחב** | כלל הציבור בארץ ובעולם |
| **מלש"בים** | מועמדים לשירות ביטחון |
| **הורים** | הורים למועמדים לשירות ביטחון |
| **מורים** | מורים למועמדים לשירות ביטחון |
| **מד"נ** | מדריכי נוער המלווים את המלש"ב לקראת הגיוס, בשלבי הלימודים בבית הספר. |
| **מנהלי תוכן** | קבוצות של משתמשים אשר מנהלות את תכני אתרי האינטרנט, אפליקציות ה-mobile וההגדרות במערכת ניהול התוכן (כגון הגדרות שונות, מידע טקסטואלי, תמונות, סרטים, קישורים, טפסים, קבצים מצורפים, שאלונים ועוד) על פי פירוט היכולות הזמינות למנהל התוכן המפורטות במ 2.23.1 וכן בכפוף לדרישות המפורטות בנספחים 2.23.2.1, 2.23.2.2. יובהר, כי מדובר בקבוצות משתמשים שונות אשר לכל אחת מהן תינתן הרשאה לחלק מהיכולות האמורות לעיל. |

# דרישות מנהלתיות

## אינטגרציה

הספק הינו האינטגרטור הראשי בפרויקט ובכלל זה אחראי על התאמת המענה לאירוח בסביבת "ממשל זמין" ושילוב כלל מוצרי התוכנה והחומרות בפרויקט, התאימות והשילוב שלהם.

## התקנת המערכת

הספק נדרש להתקין את האתר בסביבת הייצור של "ממשל זמין" תוך עמידה בתקני אבטחת המידע והתשתיות כולל בדיקות מקיפות של כלל התהליכים במערכת וככל אשר ידרש על מנת שתאושר ע"י "ממשל זמין" והמשרד.

## סקרים

על החברה להוביל את סקרי הפרויקט בראייה מתכללת אל מול כלל הגורמים המעורבים בפרויקט, כמפורט להלן:

* + 1. סקר דרישות – SRR אחד לכלל הפרויקט: ARO + 0.5
    2. סקר אפיון שלב 1 – PDR משולב CDR: ARO + 2
    3. סקר אפיון שלב 2 + הכנת מסמכי ממשקים : PDR + ICD: ARO + 3
    4. סקר מוכנות לבדיקות שלב 1, TRR: ARO + 4
    5. סקר מוכנות לבדיקות שלב 2, TRR: ARO + 5

## SLA

* + 1. כל הדרישות בסעיף זה מתייחסות למשך כל תקופת התמיכה והתחזוקה של האתר.

**דרישות כלליות לשירותי תמיכה ותחזוקה:**

* + - 1. הספק יספק שירותי תמיכה ותחזוקה לאתר.
      2. שירותי התמיכה והתחזוקה אשר יסופקו על-ידי הספק לכלל התוצרים, במהלך תקופת האחריות (כמוגדר בסעיף 2) וכמפורט בפרק זה, יסופקו ללא עלות נוספת מעבר לעלות התוצר עצמו. כלומר, עלויות שירותי התמיכה והתחזוקה במהלך תקופת האחריות לכלל התוצרים יגולמו בעלות התוצרים עצמם.
      3. בכל מקרה של תקלה, הספק יביא את התוצרים אשר סופקו על-ידו למצב תקין על ידי זיהוי, סיווג התקלה והפעלה ישירה של כל הגורמים הנדרשים (לרבות בעלי התפקידים מטעם הספק, גורמי התשתית הצה"ליים, ספק תשתיות האינטרנט ויצרני תשתיות תוכנה אזרחיים) עד לפתרון מלא של התקלה והחזרת התוצרים לפעילות תקינה, ללא קשר לגורם לתקלה.
      4. תקלה לעניין סעיף 6 מוגדרת כמצב של חוסר התאמה בין מה שהתוצר עושה ובין מה שמתועד שיעשה, לרבות כל אי-עמידה בדרישות או באפיון, כולל בתחומי ביצועים ועומסים, אבטחת מידע וכד'.
      5. הספק לא יוכל להתחבר מרחוק לרשת הצה"לית ו/או לרשת של ספק תשתיות האינטרנט. שירותי התמיכה והתחזוקה יינתנו במתקני צה"ל בהם יותקנו התוצרים ובמתקן של ספק תשתיות האינטרנט. חל איסור על הוצאת רכיבי חומרה כלשהם ועל הוצאת מידע וכן רכיבי תוכנה על מדיה מגנטית מחוץ לאתרי צה"ל ו/או מחוץ לאתר ספק תשתיות האינטרנט ועל הספק להיערך למתן שירותי התמיכה והתחזוקה למרות מגבלה זו.
      6. פעילות הספק ברשת הצה"לית ו/או ברשת של ספק תשתיות האינטרנט לטובת מתן שירותי התמיכה והתחזוקה תוגבל על פי נהלי צה"ל והנחיות גופי התשתיות הצה"ליים ו/או נהלי ספק תשתיות האינטרנט, לרבות בתחום הרשאות הגישה לסביבות שונות, כלים מותרים ואסורים לשימוש ואישורים נדרשים לפעילויות שונות בסביבות שונות.
      7. השבתות יזומות לכל צורך יבוצעו רק לפי הכרח, באישור צה"ל ובתיאום מראש.
      8. ביצוע פעולות באתר צה"ל ו/או באתר של ספק תשתיות האינטרנט בשבת וחגי ישראל (מכניסת השבת/החג עד ליציאת השבת/החג) יהיה טעון אישור מראש של צה"ל. במקרה בו על פי דרישות ה-SLA המוגדר בסעיף זה, נדרש הספק לבצע פעולה במהלך השבת או החג, וצה"ל לא אישר את ביצועה במהלך השבת/החג, תיעצר מדידת ה-SLA בכניסת השבת/החג ותימשך ביציאת השבת/החג.
    1. **תמיכה**
       1. הדרישות מהספק לתמיכה – כללי
          1. הספק נדרש להחזיק מרכז תמיכה (Helpdesk), במסגרתו יינתן מענה לפניות גורמי התמיכה הצה"ליים, בימי עבודה בין השעות 8:00-17:30. יובהר כי הספק נדרש להחזיק את מרכז התמיכה החל ממועד האספקה הראשונה במסגרת הפרויקט ולמשך כל תקופת האחריות, התמיכה והאחזקה.
          2. בנוסף, יעמיד הספק לרשות גורמי התמיכה הצה"ליים מספר טלפון נייד / איתורית שיהיו זמינים בכל שעה (24X7) לצורך מתן מענה לפניות מסוג דיווח על תקלה ברמת עדיפות "גבוהה" ו/או "משביתה" כמוגדר בהמשך.
          3. במשך כל שעות הפעילות המענה במרכז התמיכה יינתן על ידי תומכים בעלי מומחיות טכנית ואו"שית בתוצרים אשר סופקו לצה"ל.
          4. הספק ינהל ויתעד באופן ממוחשב את כלל הפניות כולל אופן הטיפול בהן, סטאטוס עדכני של הטיפול בהן ומדידת עמידה ב-SLA המוגדר בסעיף זה, ויספק לצה"ל דו"ח המתעד מידע זה אחת לשבוע עבור השבוע החולף, ובנוסף בכל מועד שיידרש לכך על ידי צה"ל עבור התקופה שידרוש צה"ל. פורמט הדו"ח מפורט בנספח.

הקפ"ט יוכל להיעזר במדדי ה-SLA המובנים בדו"ח זה , בין היתר גם למדידת עמידת הספק ביעדי השירות המוגדרים בסעיף זה, אך לקפ"ט שמורה הזכות לא לקבל את הנתונים בדו"ח המוגש ע"י הספק ולהעדיף נתונים הנמצאים בידיו על פי בקרה שלו או של מי מטעמו על עמידת הספק ביעדי השירות.

* + - * 1. כל פנייה המגיעה למרכז התמיכה של הספק תסווג על ידי הספק לאחד משלושת סוגי הפניות הבאות:
* שאלה אפליקטיבית.
* דיווח על תקלה אפליקטיבית.
* דיווח על תקלה טכנית/מערכתית.
  + - * 1. בפנייה מסוג דיווח על תקלה, האבחון והטיפול בתקלה יעשו ע"י הספק ובהובלתו, בשיתוף פעולה, על פי הצורך של גורם התמיכה הצה"לי, אלא אם על פי הערכתו המקצועית של גורם התמיכה הצה"לי נכון שהוא יוביל את הטיפול בתקלה בשיתוף פעולה מלא של הספק. בכל מקרה, הספק יסייע וישתתף בפתרון הבעיה כנדרש עד להחזרת התוצר למצב תקין גם אם לפי הערכתו של הספק התקלה אינה נובעת ממקור אפליקטיבי. במסגרת זו יגיע הספק לאתר צה"ל ו/או אתר ספק תשתיות האינטרנט, ככל הנדרש על מנת לאבחן ולטפל בתקלה.
      1. הדרישות מהספק לתמיכה – SLA (רמת שירות נדרשת)
         1. בפתיחת פנייה ע"י גורם תמיכה צה"לי מול מרכז התמיכה של הספק, יגדיר גורם התמיכה הצה"לי רמת עדיפות לפנייה מבין הרמות המוגדרות בטבלאות הבאות. גורם התמיכה הצה"לי יוכל לשנות את רמת העדיפות של פנייה בהמשך על פי שיקול דעתו.
         2. להלן דרישות ה-SLA (רמת השירות הנדרשת) לטיפול בפניות מסוג שאלה אפליקטיבית, על פי רמת העדיפות שהגדיר גורם התמיכה הצה"לי לפנייה:

| **רמת עדיפות** | **תיאור** | **זמן תקן למתן תשובה ב-100% מהפניות בעדיפות זו** |
| --- | --- | --- |
| **גבוהה** | פנייה שהוגדרה כדחופה על ידי גורם התמיכה הצה"לי. | יום אחד  (במונחי שעות פעילות רגילות) |
| **רגילה** | כל פנייה שלא הוגדרה בעדיפות "גבוהה". | 3 ימים  (במונחי שעות פעילות רגילות) |

* + - * 1. להלן דרישות ה-SLA (רמת השירות הנדרשת) לטיפול בפניות מסוג דיווח על תקלה (בין אם אפליקטיבית או טכנית/מערכתית), על פי רמת העדיפות שהגדיר גורם התמיכה הצה"לי לפנייה:

| **רמת עדיפות** | **תיאור** | **זמן תקן לתגובה ראשונית** | **זמן תקן לפעולה מתקנת** |
| --- | --- | --- | --- |
| **משביתה** | פנייה תחשב בעדיפות "משביתה" אם על פי הערכת גורם התמיכה הצה"לי התקלה גורמת להשבתת תוצר מסוג אתר אינטרנט לרבות כלי ניהול התוכן של האתר, כולו או תהליך קריטי בו.  פנייה בעדיפות "משביתה" תבוצע, בכל שעה (24x7), טלפונית אל מספר טלפון נייד / איתורית שיעמיד הספק לרשות גורמי התמיכה הצה"ליים.  הספק יטפל בפנייה בעדיפות "משביתה" באופן רציף 24x7 החל ממועד הפנייה ועד לסגירתה. | שעתיים  (במונחי זמן רציף 24x7) | 5 שעות  (במונחי זמן רציף 24x7) |
| **גבוהה** | פנייה תחשב בעדיפות "גבוהה" אם על פי הערכת גורם התמיכה הצה"לי התקלה גורמת להשבתת תהליך-משנה אחד או יותר או ממשק אחד או יותר בתוצר מסוג אתר אינטרנט.  כמו-כן, פנייה תחשב בעדיפות "גבוהה" אם על פי הערכת גורם התמיכה בצה"ל התקלה גורמת להשבתה מלאה או להשבתת תהליך-משנה אחד או יותר במערכת ניהול התוכן אשר סופקה על-ידי הספק והמותקנת בסביבת הפיתוח והבדיקות באתר צה"ל ו/או משמשת את אתרי האינטרנט שפותחו על-ידי צה"ל. | 4 שעות (במונחי שעות פעילות רגילות) | יום אחד (במונחי שעות פעילות רגילות) |
| **רגילה** | פנייה תחשב בעדיפות "רגילה" אם גורם התמיכה הצה"לי לא קבע לה רמת עדיפות אחרת.  כמו-כן, פנייה תחשב בעדיפות "רגילה" אם על פי הערכת גורם התמיכה הצה"לי התקלה גורמת להשבתה מלאה או להשבתת תהליך-משנה אחד או יותר בתוצר מסוג רכיב גנרי. | יום אחד (במונחי שעות פעילות רגילות) | 5 ימים  (במונחי שעות פעילות רגילות) |
| **נמוכה** | פנייה תחשב בעדיפות "נמוכה" אם על פי הערכת גורם התמיכה הצה"לי אין לה השפעה על השימוש השוטף היום-יומי בכל אחד מסוגי התוצרים. | 2 ימים  (במונחי שעות פעילות רגילות) | 10 ימים  (במונחי שעות פעילות רגילות) |

* + - * 1. להלן הגדרת מונחים המופיעים ב-SLA לתמיכה:

| **מונח** | **הגדרה/פירוט** |
| --- | --- |
| מונחי שעות פעילות רגילות | ימי עבודה בשעות 8:00-17:30.  להלן מספר דוגמאות הממחישות את אופן מדידת השעות והימים במונחי שעות פעילות רגילות:  בפעילות שגרתית (ימי עבודה 8:00-17:30): שעה אחת, במונחי שעות פעילות רגילות, המתחילה ביום ה' בשעה 17:00, תסתיים ביום א' העוקב בשעה 8:30.  3 ימים, במונחי שעות פעילות רגילות, המתחילים ביום ג' בשעה 15:00, יסתיימו ביום א' העוקב בשעה 15:00. |
| מונחי זמן רציף 24x7 | 24 שעות ביממה, כל ימות השנה, לרבות שבתות וחגים, למעט יום הכיפורים. |
| זמן תקן לתגובה ראשונית | ממועד הדיווח על ידי גורם התמיכה הצה"לי ועד להשלמת טיפול ראשוני בפנייה על ידי הספק, לרבות השלמת תשאול מקצועי של הפונה, ניתוח ראשוני של הפנייה והפנייתה לגורם רלוונטי מטעם הספק להמשך טיפול.  תשאול מקצועי וניתוח – יתבצע על ידי תומכים בעלי מומחיות במערכת, לרבות במוצר ובהתאמות שבוצעו במוצר עבור צה"ל, טכנית ואו"שית. |
| זמן תקן לפעולה מתקנת | יובהר בזאת כי הספק נדרש להגיע פיזית אל אתר צה"ל ו/או אתר ספק תשתיות האינטרנט, באם תיקון או חקר התקלה מחייב זאת, ככל אשר יידרש, במטרה לעמוד בזמן התקן לפעולה מתקנת, לתקלות בכל רמת עדיפות.  ממועד הדיווח על ידי גורם התמיכה הצה"לי ועד למתן פתרון, מעקף (פתרון אלטרנטיבי) או תכנית פעולה לטיפול בפנייה ע"י הספק. יובהר, כי הזמן לפעולה מתקנת כולל בתוכו גם את זמן התגובה הראשונית.  מעקף ילווה בתוכנית פעולה, אלא אם צה"ל אישר כי אין צורך בנוסף למעקף בתכנית פעולה. תכנית פעולה תהיה כפופה לאישור צה"ל ותכלול לפחות:   * + 1. סטאטוס עדכני של תהליך פתרון התקלה.     2. הצעדים המתוכננים ע"י הספק על-מנת להגיע לפתרון מלא של התקלה, לרבות מועד סיום מדויק של כל צעד, פירוט הגורמים והאנשים שהוקצו לביצועם וצפי למועד מתן פתרון מלא.     3. שיתוף הפעולה הנדרש מצד צה"ל.     4. מועד מדויק של עדכון הסטאטוס הבא מטעם הספק. במועד זה יידרש הספק להציג את סטאטוס ביצוע התכנית המאושרת ובמידת הצורך הצעה לשינויים בתכנית לאישור צה"ל.   היה והספק לא יעמוד בתכנית הפעולה שהציג ואותה צה"ל אישר, בין אם בביצוע הצעדים שאושרו ובין אם בעדכון סטאטוס במועד שאושר, מרגע תחילת החריגה ייחשב הספק כחורג מזמן תקן לפעולה מתקנת.  יובהר, כי על הספק לפעול בראש ובראשונה למתן פתרון. במידה ולא ניתן להציע פתרון, יציע מעקף ורק במידה ולא ניתן להציע גם מעקף יציע תכנית פעולה לטיפול.  אישור צה"ל להצעת מעקף יינתן רק בצירוף נימוק הספק לאי הצעת פתרון.  אישור צה"ל להצעת תכנית פעולה לטיפול יינתן רק בצירוף נימוק הספק לאי הצעת מעקף ופתרון.  כל הצעה של הספק לסיים את הטיפול בתקלה מעבר לזמן התקן שהוגדר לפעולה מתקנת, לרבות הצעה לדחות את תיקון התקלה לגרסה מהווה תכנית פעולה מתקנת ולכן כפופה לאישור צה"ל. |

#### 

* + 1. **תחזוקת המערכת** 
       1. כללי
          1. לאורך כל תקופת התמיכה והתחזוקה, בכל פעם שהספק משחרר גרסה עדכנית של תוצריו אשר סופקו לצה"ל, ובתוך 10 ימי עבודה לכל היותר ממועד שחרור הגרסה, בין אם היא נובעת מפיתוחים ביוזמת הספק, בין אם היא נובעת מפיתוחים עבור לקוחות אחרים של הספק ובין אם היא נובעת מפיתוחים ביוזמת צה"ל ו/או במטרה לעמוד בדרישות המפורטות במסמך זה (למשל: עמידה ב- SLA), על הספק לעדכן את צה"ל בנוגע לגרסה ולספק לצה"ל גרסה עדכנית של התוצרים, הכוללת את כל הפיתוחים הכלולים בגרסה העדכנית לאחר התאמתם לפיתוחים שבוצעו במסגרת התקשרות זו (לרבות במסגרת שו"שים ככל שבוצעו).

למען הסר ספק, יובהר כי דרישה זו תהיה בתוקף גם במקרה בו ישתנו הטכנולוגיות עליהן התוצרים מושתתים.

* + - * 1. צה"ל רשאי שלא לאשר לשלב או להפעיל גרסא שוטפת או חלק מהיכולות והשינויים שיכללו בגרסאות השוטפות, על פי שיקול דעתו.
        2. צה"ל יהיה רשאי לדלג על גרסאות עדכון של תוצרי הספק, על פי שיקול דעתו, והספק ימשיך לבצע את כל פעילויות שירותי התמיכה והתחזוקה עבור הגרסה האחרונה המותקנת בצה"ל.
      1. תחזוקה מונעת

הספק יבצע את פעולות התחזוקה המונעת הבאות לפחות אחת ל-3 חודשים החל מועד התקנת כל תוצר וכן בתוך 20 ימי עבודה ממועד קבלת דרישת צה"ל:

* + - * 1. בקרה ידנית על תקינות אתרי האינטרנט אשר סופקו על-ידי הספק והמתארחים אצל ספק תשתיות האינטרנט, לרבות בקרה על ה-Services, Jobs/Tasks, בדיקת ה- Event Log.
        2. כוונון (Tuning) ואופטימיזציה של בסיסי נתונים של אתרי האינטרנט אשר סופקו על-ידי הספק והמתארחים אצל ספק תשתיות האינטרנט.
        3. ניקוי השרתים המתארחים אצל ספק תשתיות האינטרנט עליהם מתארחים אתרי האינטרנט אשר סופקו על-ידי הספק, מקבצים, תיקיות ותוכנות אשר אין בהם שימוש.

לאחר כל פעולת תחזוקה מונעת, הספק יעביר לצה"ל מסמך המפרט את הפעילויות שבוצעו במסגרת התחזוקה המונעת, בתוך 10 ימי עבודה מסיום פעילות התחזוקה.

* + - 1. ביצוע תיקוני תוכנה דחופים
         1. ביצוע תיקוני תוכנה דחופים, בין אם התיקון מבוצע במסגרת טיפול בתקלה כמפורט בסעיף זה, ובין אם התיקון מבוצע ביוזמת הספק, יהיה כפוף לתהליך של בדיקות באתר הספק, בדיקות באתר צה"ל ו/או באתר של ספק תשתיות האינטרנט ועלייה לאוויר.
         2. צה"ל יהיה רשאי לאשר עבור תיקון ספציפי ויתור על חלק מהדרישות בתהליך על פי שיקול דעתו (לדוגמה: ויתור על בדיקות באתר הספק). ויתור מסוג זה בתיקון ספציפי או אף ויתור עקבי במקרים רבים לא יגרע מזכותו של צה"ל לדרוש מהספק ביצוע של כל הדרישות במקרים עתידיים על פי שיקול דעתו הבלעדי של צה"ל.
      2. תחזוקת תשתית
         1. תשתית לעניין סעיף זה:

תשתיות Data Center, לרבות חומרה, ציוד תקשורת ואבטחת מידע, תשתיות פיזיות (לרבות חשמל, מיזוג, בינוי).

מוצרי ניטור, גיבוי וניהול Data Center, לרבות Agents המותקנים על שרתי המערכת.

תשתיות תוכנה ייעודיות למערכת: מערכות ההפעלה, בסיסי הנתונים ו-Web Application Servers.

* + - * 1. תחזוקת התשתית תבוצע על ידי צה"ל ו/או על-ידי ספק תשתיות האינטרנט מטעם צה"ל, לרבות עדכוני קושחה (Firmware) בחומרה ועדכוני גרסאות של תשתיות התוכנה הנ"ל.
        2. במסגרת פעילויות תחזוקה שיבצע צה"ל ו/או ספק תשתיות האינטרנט מטעם צה"ל לתשתיות, הן בפעולות יזומות והן במסגרת טיפול בתקלות, רשאי צה"ל לדרוש את מעורבות הספק בניתוח משמעויות של פעילות התחזוקה למערכת, בביצוע בדיקות למערכת ובהשתתפות בפעילות התחזוקה או בכוננות למקרה של תקלה במהלך הפעילות המבוצעת על ידי צה"ל.
        3. צה"ל יבצע החלפה של החומרה המרכזית, בתדירות של מינימום 3 שנים למקסימום 5 שנים, בסיוע הספק. יצרן החומרה עשוי להשתנות. הספק יגיש המלצה לדגמי השרתים המתאימים למערכת מבין האפשרויות שיגדיר צה"ל. דגמי השרתים יבחרו על ידי צה"ל ו/או על-ידי ספק תשתיות האינטרנט מטעמו, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי. הספק יהיה אחראי להתקנת המערכת מחדש על החומרה החדשה ולביצוע בדיקות שפיות, בכל אחת מהסביבות.
        4. בטרם ההתקנה החברה תבצע ניקוי של השרתים המתארחים אצל ספק תשתיות האינטרנט עליהם מתארח האתר אשר סופק על-ידי הספק, מקבצים, תיקיות ותוכנות אשר אין בהם שימוש.

## הדרכה /תיעוד/הטמעת המערכת

החברה נדרשת להעביר חומרי הדרכה ותיעוד מלא של האתר. כמו כן, החברה נדרשת לתמחר 200 שעות הדרכה עבור מוקד מבוזר למנהלנים (הרשאות + הזנת תכנים).

אשר סופקו על-ידי הספק והמתארחים אצל ספק תשתיות האינטרנט.

בטרם ההתקנה החברה תבצע ניקוי של השרתים המתארחים אצל ספק תשתיות האינטרנט עליהם מתארח האתר אשר סופק על-ידי הספק, מקבצים, תיקיות ותוכנות אשר אין בהם שימוש.

* + 1. הדרכה על האתר:

עבור האתר החדש אשר יפותח ע"י הספק, יעביר הספק הדרכה למנהלי התוכן של האתר בהיקף של 15 שעות מלאות במסגרת של עד שני מפגשים, משלב סיום הפיתוח ועד שנה מאספקת האתר ללקוח ובהתאם לדרישתו. ההדרכה הנ"ל תתקיים באתר הספק וישתתפו בה עד 10 נציגים מטעם צה"ל.

הספק יספק חוברת הסבר מפורטת למנהלי התוכן, ייעודית עבור האתר החדש לרבות אופן השימוש בכלי ניהול התוכן של האתר. החוברת תכלול הסבר ודגשים למנהל התוכן בנוגע לנושאים הבאים:

* + - 1. הסבר על דפי האתר לרבות הרכיבים והתבניות הכלולים באתר.
      2. הזנת תוכן אשר תשפר את קידום וחשיפת האתר במנועי החיפוש (SEO).
      3. הזנת תכנים נכונה לשיפור חוויית המשתמש/גולש באתר (UX).

החוברת הנ"ל תסופק לפחות שבועיים לפני מועד ההדרכה. בנוסף לעותק רך (Soft Copy), הספק יפיק 10 עותקים קשיחים צבעוניים של החוברת הנ"ל.

במסגרת כל עדכון גרסה של האתר וכן לאחר הוספת רכיבים ו/או תבניות חדשות בתשתית האתר אשר פותח על ידי הספק, ימסור הספק לצה"ל גרסה מעודכנת של המדריכים למשתמש ו/או מדריכים למפתח, בהתאם לעניין.

כלל החוברות והעזרים המצוינים לעיל יסופקו ע"י הספק בעותק רך (Soft Copy), אלא אם צוין אחרת.

כלל החוברות והעזרים המצוינים לעיל ייבדקו ויאושרו ע"י צה"ל בטרם הפקתם. במידה והחוברות והעזרים הנ"ל לא יאושרו ע"י צה"ל מכל סיבה שהיא, יידרש הספק לבצע שינויים לשביעות רצון צה"ל.

למשרד שמורה הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לקבל מהספק את השירות הבא, בהתראה מראש של 20 ימי עבודה לפחות, כמפורט להלן:

ביצוע הדרכות קבוצתיות ו/או אישיות למנהלי התוכן של האתר אשר פותח על-ידי הספק.

שירות זה יבוצע ביחידות של שעת הדרכה. שירות זה יבוצע במתקן הספק או במתקן צה"ל, לפי שיקול דעתו של צה"ל, ויוגבל ל-25 מודרכים בו-זמנית לכל היותר.

ביצוע השירות בפועל ע"י הספק, ללא חריגה מההיקף שנדרש ע"י צה"ל ומיתרת השעות שנותרו בהזמנה בתוקף של המשרד.

לאחר ביצוע ההדרכה ימסור הספק דיווח בכתב לצה"ל על ביצוע השירות, סוג השירות שסופק, מועד האספקה, כמות היחידות שסופקו ופרטי המודרכים/המוטמעים.

המדריכים מטעם הספק שיוקצו לטובת ביצוע השירותים האמורים בסעיפים לעיל יהיו בעלי הכשרה וניסיון רלוונטיים בהדרכה ואשר עברו הכשרה ספציפית על הפרויקט והמערכת לפחות בהיקף וברמה המתוארים לעיל.

## תמחור בנק שעות

החברה נדרשת לתמחר שעות עבודה עבור שינויים ושיפורים אשר ימומשו במערכת, במידת הצורך, במהלך שלב הפיתוח ו/או לאחר העלייה לאוויר, תוך 10 ימים ממועד הגשת הבקשה ע"י צה"ל

## תנאי תשלום

(להגדיר אבני דרך לתשלום בהתאם לאבני הדרך הפרויקטאליות מהטבלה בפרק 1.3).

# דרישות מנהלתיות

## תשתיות

### תצורות

הספק יספק ערכת התקנה (קיט) אשר תשמש להתקנת כלי ניהול התוכן ו/או עדכוני גרסה שלו, על-גבי עמדות הפיתוח של צה"ל , כך שתאפשר את ריצתו התקינה והמלאה של הכלי.

כלל ההתקנות התשתיתיות של כלי ניהול התוכן ע"ג שרתים ו/או עדכוני גרסה של כלי ניהול התוכן, יבוצעו ע"י הספק ובאחריותו.

כלי ניהול התוכן יותקן ע"י הספק ובאחריותו בסביבות הבאות:

סביבת פיתוח (בנוסף לעמדות הקצה של המפתחים של צה"ל) אשר תשמש את צוות הפיתוח הצה"לי (מתקן צבאי).

סביבת בדיקות אשר תשמש את צוות הפיתוח הצה"לי (מתקן צבאי).

סביבת הזנת תכנים אשר תשמש את מנהלי התוכן של האתרים במהלך שלבי הפיתוח והבדיקות (מתקן צבאי).

סביבת ייצור (מתקן ספק תשתיות האינטרנט – "ממשל זמין" ו/או ספק תשתיות אחר, אחד או יותר, בהתאם להחלטת צה"ל).

צה"ל יהיה רשאי לבצע בעצמו את ההתקנות, כולן או חלקן, של כלי ניהול התוכן ו/או התשתית הגנרית בכל אחת מהסביבות המפורטות בסעיף זה לעיל, זאת מבלי לגרוע מאחריות הספק בכל הנוגע לכלי ניהול התוכן.

כל שינוי או שיפור (שו"ש) באתר הקיים שיפותח ע"י הספק, באחריות הספק להתקינו בסביבת הייצור של ספק תשתיות האינטרנט.

כלל רכיבי התוכנה וערכות ההתקנה אשר יסופקו ע"י הספק ויותקנו בסביבות השונות של צה"ל ו/או של ספק תשתיות האינטרנט, יידרשו לעבור תהליך בדיקות אבטחת מידע (כמפורט בסעיף 3.2).

להשלים מהדמ"ץ

### תוכנות שירות

צה"ל יהיה רשאי להתקין תוכנות צד ג' מהסוגים הבאים על מחשבי הקצה אשר ישמשו את מנהלי התוכן של האתר בצה"ל:

* + - 1. מוצרי אבטחה.
      2. מוצרי ניטור.
      3. מוצרי השתלטות מרחוק.
      4. מוצרי משרד ממוחשב (Office) – בהתאם לצורך ובכפוף להחלטת צה"ל.

במסגרת המענה למפרט זה יפרט הספק כל מגבלה ידועה לגבי התקנת כלים מהסוגים הנ"ל על מחשבי הקצה של מנהלי התוכן של האתר בצה"ל. הספק יפעל להתאמת המערכת לכלים אלו.

## בטחון מידע

* + 1. הספק אחראי על עמידת המערכת אשר תפותח במסגרת הפרויקט בהנחיות ובמדיניות אבטחת המידע של גורמי אבטחת המידע בצה"ל: מחב"ם, מחלקת ההגנה בסייבר, מצו"ב וכן בעמידה בהנחיות ובמדיניות של ספק תשתיות האירוח של צה"ל – "ממשל זמין".
    2. הספק אחראי על מעבר מוצלח של המערכת אשר תפותח במסגרת הפרויקט בבדיקות אבטחת מידע לרבות בדיקות חדירות אשר יבוצעו על-ידי צה"ל ו/או "ממשל זמין" ו/או כל גורם אחר מטעם צה"ל.
    3. סיווג ביטחוני וביטחון מידע
       1. הכשר בטחוני נדרש לבעלי התפקידים מטעמו של הספק:
          1. בעלי התפקידים מטעם הספק שיצטרכו לעבוד ברשת המחשבים הצה"לית (לרבות בעלי תפקידים שישתתפו בביצוע או בניהול התקנות, בדיקות באתר צה"ל, הכנסה לתפעול, עלייה לאוויר ומתן שירותי ייעוץ, תמיכה ותחזוקה) וכן בעלי התפקידים מטעמו של הספק שישתתפו בהכנת מענה הגנת מידע או עדכונו, יידרשו להכשר בטחוני בסיווג "סודי ביותר" לפחות.
          2. בעלי התפקידים מטעם הספק, אשר אינם מופיעים בסעיף 3.2.3.1.1 לעיל, ואשר ישתתפו בתהליך האפיון, הבדיקות, ההטמעה ובכל תהליך אחר הכולל דיונים עם נציגי צה"ל, מעבר על מסמכים/חומרים של צה"ל ו/או כניסה למחנות צה"ל ו/או מתקנים צבאיים ו/או אזרחיים הקשורים לצה"ל, יידרשו להכשר בטחוני בסיווג "שמור" לפחות.
       2. בהתאם לכך, הספק יסדיר על חשבונו:
          1. הכשר בטחוני קבוע לספק, לכל המאוחר עד למועד תחילת שלב האפיון של התוצר הראשון אשר יוזמן מהספק. מובהר בזאת כי נדרש לבצע הכשר בטחוני למשרדי הספק בסיווג עד "שמור", כולל.
          2. הכשר בטחוני קבוע בסיווג המוגדר בסעיף 3.2.3.1.1 לעיל לבעלי התפקידים מטעם הספק, לכל המאוחר 10 ימי עבודה לפני מועד תחילת שלב האפיון של התוצר הראשון ובתקופת התמיכה והתחזוקה בו עתיד להשתתף בעל התפקיד.
       3. הספק מתחייב לכך שאין בעיכוב בקבלת אישור ו/או אי-אישור הכשר בטחוני, בכל עת שהיא, כדי לגרוע מהתחייבויות הספק על פי מסמכי המכרז, לרבות התחייבויותיו לעמידה בלוחות הזמנים הנדרשים. מובהר כי לא יתאפשר תחילת ביצוע אפיון טרם קבלת ההכשר לספק וכי לא תתאפשר פעילות בעלי תפקידים על בסיס הכשר ביטחוני "זמני".
       4. הספק ימסור לצה"ל, לכל המאוחר עד 20 ימי עבודה לפני תחילת שלב הפיתוח של כל תוצר וכן לפני תקופת התמיכה והתחזוקה, רשימה של בעלי תפקידים מטעמו שיפעלו במסגרת אותו שלב, לרבות פירוט שם מלא ומספר תעודת זהות ב-9 ספרות.
       5. מובהר כי אישור סופי של גורמי בטחון המידע של מלמ"ב, לאחר בדיקה עצמאית שלהם מול הגופים הביטחוניים המוסמכים, לגבי קיום ההכשר הביטחוני של כל בעל תפקיד מטעם הספק הינו תנאי לתחילת פעילותו בפועל של אותו בעל תפקיד, והיה וגורמי בטחון המידע של מלמ"ב יקבעו כי אין לבעל התפקיד הכשר מתאים, יהיה הספק אחראי לבצע את הפעילות באמצעות בעל תפקיד אחר כשיר ביטחונית ומקצועית.
       6. הספק יוודא כי כל בעלי התפקידים הפועלים מטעמו אשר נדרשים להיכנס לשם ביצוע מחויבויותיו של הספק למחנות צה"ל יהיו בעלי אישורי כניסה למחנות צה"ל ויפעלו בהתאם להוראות בטחון המידע המחייבות במחנות צה"ל בהם הם יפעלו ובהתאם להנחיות גורמי בטחון המידע של המשרד/צה"ל והגורמים האחראים במחנות צה"ל בהם יפעלו. בפרט, במחנות ו/או מתקנים צבאיים ו/או אזרחיים הקשורים לצה"ל, המחייבים ליווי בטחוני, על פי הוראות צה"ל ו/או על פי הוראות הגורמים הרלוונטיים של המתקן האזרחי, ידאג הספק לתיאום מראש לקבלת ליווי זה.
       7. הספק יחדש על חשבונו את ההכשר הביטחוני של הספק ושל בעלי התפקידים מטעמו ואת אישור הכניסה למחנות צה"ל של בעלי התפקידים מטעמו לאורך כל תקופת ההתקשרות.
       8. הספק או מי מטעמו לא יוציאו כל מידע המסווג מעל בלמ"ס מחוץ למחנות צה"ל ולא יקבל מצה"ל כל מסמך המסווג מעל בלמ"ס (אלא לעיון בלבד, על ידי בעל תפקיד בעל הכשר ביטחוני התואם את סיווג המסמך וללא הוצאת המסמך ממחנות צה"ל).
       9. יחד עם זאת, במידה ותידרש העברת מסמך כלשהו בסיווג "שמור" לידי הספק, אזי העברה זו תבוצע אך ורק על-ידי צה"ל ובאישורו וכן בליווי אישור כתוב של גורם בטחון מידע מצה"ל.
       10. הספק יוודא שכל פעילות של בעלי תפקידים מטעמו על מסמך או מידע כלשהו המסווג מעל בלמ"ס, תבוצע באמצעים שאושרו לכך על ידי צה"ל ועל ידי בעלי תפקידים בעלי הכשר ביטחוני התואם את סיווג המסמך.
       11. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק ימנה נאמן ביטחון אשר יוודא את מילוי כל התחייבויות הספק על פי סעיף 3.2 "ביטחון מידע" זה.
    4. אמצעי אבטחת מידע

האתר יעמוד בדרישות אבטחת המידע הבאות:

במידה והספק יספק תוצרים אשר יותקנו ברשת הצה"לית, התוצרים נדרשים לעמוד בדרישות אבטחת מידע למערכות המותקנות במתקני המחשב הצה"ליים.

דרישות אבטחת מידע למערכות המותקנות במתקן של ספק תשתיות האינטרנט, כפי שמפורטות בנספח ב' – "ממשל זמין – דרישות אבטחת מידע".- להוסיף כנספח.

מדיניות אבטחת המידע של ספק תשתיות האינטרנט עשויה להשתנות מעת לעת. הספק יידרש להתאים את תוצריו לשינויים עתידיים אלו במהלך תקופת ההתקשרות עימו (לרבות תקופות אחזקת התוצרים), ללא תמורה נוספת.

**דרישות פיתוח מאובטח לרבות התחומים הבאים:**

* בדיקות תקינות הקלט בצד השרת (Input Validation).
* בדיקת תקינות פלט בצד השרת (Output Sanitation).
* גישה בטוחה למערכות אחסון נתונים.
* טיפול בשגיאות.

1. תיעוד.
2. ניהול Session.
3. הזדהות.
4. הרשאות.
5. הצפנה (מסחרית).
6. מניעת חשיפת מידע.
7. מערכת הקבצים.
8. סינון מאובטח מבוסס סכמות XSD בממשקים.

דרישות נוספות לפיתוח מאובטח כמפורט בנספח א'.

* + 1. ניהול האבטחה
       1. הספק ימנה מומחה אבטחת מידע מטעמו, אשר יהיה אחראי להנחות את כל בעלי התפקידים מטעם הספק בתחום אבטחת המידע ובפרט בתחום הפיתוח המאובטח. מומחה אבטחת המידע יהיה בעל הכשר בטחוני "סודי ביותר" לפחות, בעל ניסיון קודם של 3 שנים לפחות באבטחת מידע של מערכות מידע לרבות בתחומים המפורטים לעיל. בעל היכרות מעמיקה של הטכנולוגיות הספציפיות בהן עושה הספק שימוש בפיתוחים עבור צה"ל ובעל ניסיון קודם בביצוע סקרי קוד בתחום הפיתוח המאובטח.
       2. הספק יעביר לכלל כוח האדם בתחום אפיון ופיתוח (תוכניתן, מנתח מערכות, DBA, איש תשתיות - System, ראש צוות בתחומים הנ"ל, מנהל פיתוח, מנהל פרויקט) העוסק מטעמו בפיתוח הא, הכשרה בתחום פיתוח מאובטח, על פי הדרישות המוגדרות בסעיף זה. על ההכשרה להיות מועברת על ידי מומחה אבטחת המידע המוגדר בסעיף זה או על ידי חברה המתמחה בהעברת הכשרות בתחום פיתוח מאובטח.
       3. **להשלים את כלל הנחיות אבטחת המידע ממכרז האינטרנט...**

**(סעיפים: 0.16, 2.19, נספח 2.19.2.ג).**

* + - 1. **להוסיף את הדרישות של מחב"ם ומצו"ב לאתר "מתגייסים ברשת".**

## נפחים עומסים וביצועים

בסעיף זה מוצגים נתוני עומסים למתן הערכה כללית וסדרי גודל. נתונים אלו מבוססים על מערכת ניהול התוכן הקיימת וכן על חלק מאתרי האינטרנט הקיימים כיום בצה"ל.

יובהר, כי כל המידע והנתונים המתייחסים למצב הקיים או למצב בעבר או להערכת המצב העתידי, אינם מחייבים את המשרד באופן כלשהו, והם עשויים להשתנות על פי שיקול דעתו הבלעדי ו/או עפ"י צרכיו של המשרד או צה"ל.

התוצרים אשר יסופקו לצה"ל על-ידי הספק, מחויבים לעמוד בדרישות המשרד מבחינת זמני תגובה וחווית משתמש. דרישות המשרד ותיאום הציפיות מול הספק בהיבטי נפחים, עומסים וביצועים יוגדרו ויבוצעו לפני תחילת פיתוח כל תוצר ויאושרו במסגרת סקר אפיון ו/או סקר דרישות.

התוצרים צריכים להיבנות בסטנדרטים הגבוהים ביותר כדי לתמוך בגידול טבעי בנפחים ובעומסים.

**עומסים:**

מערכת ניהול התוכן נדרשת לעמוד בעומס של כ-50 מזיני תוכן שונים בו-זמנית (concurrent users).

התקנה בודדת של מערכת ניהול התוכן נדרשת לתמוך ב-עד 50 אתרי אינטרנט שונים.

אתר אינטרנט עשוי להכיל עד כ-700 דפי מידע שונים.

הספק יפתח את אתרי האינטרנט כך שיעמדו בעומסי גלישה של לפחות 2000 גולשים במקביל (Concurrent Users), אלא אם הוגדר אחרת בכתב ע"י צה"ל.

## ממשק משתמש

* + 1. כללי הנדסת אנוש

אתר האינטרנט נדרש לתמוך בעבודה של משתמשים בעלי מאפיינים שונים ומגוונים, לרבות משתמשים שאינם מנוסים בתפעול תוכנות או מערכות מידע.

מערכת ניהול התוכן נדרשת לתמוך בעבודה של משתמשים בעלי רקע שונה, ללא ניסיון בתפעול מערכות מסוג זה וכן ללא ידע או ניסיון קודם בתפעול מערכות מידע.

* + 1. עמידה בכללי נגישות

התשתית הגנרית (כמפורט בסעיף 2.23.2) וכן אתרי האינטרנט אשר יסופקו לצה"ל על-ידי הספק, נדרשים לעמוד בכללי הנגישות הבאים:

* + - 1. מידע

לכל תמונה אשר מטרתה העברת מידע מסוים למשתמש (למשל: תמונה כחלק מגלריית תמונות, תמונה כחלק מכתבה חדשותית וכד'), יש לאפשר למנהל התוכן של האתר להזין עבורה טקסט אשר יוצג במעבר עכבר מעל התמונה (כדוגמת מאפיין  
ה-alt ב- html).

עבור תמונות המיועדות למטרות עיצוב בלבד יש לקבוע: alt="".

כל אלמנט טבלה <table> צריך להכיל אלמנט <th> אחד בלבד עבור הטבלה.

כל תגי ה-html חייבים להיסגר בהתאם להגדרתם כולל תגיותhtml מקוננות.

מאפיין (Attribute) כלשהו יופיע פעם אחת לכל היותר תחת תגית html אחת, מכל סוג שהוא.

לכל דף html שיפותח תופיע תגית DocType אשר תתאר את סוג הדף.

* + - 1. ניווט

יש להשתמש בתגי הכותרת (h1 עד h6) עבור כל כותרת שתהיה באתר.

כל אתר יכלול מפת אתר שתתאר את הדפים השונים השייכים לאתר.

ניתן יהיה לבצע את הפעולות הבאות באמצעות המקלדת:

מעבר קדימה ואחורה בין פקדים באמצעות מקשים (למשל: במערכת ההפעלה windows מעבר קדימה בין פקדים יתאפשר באמצעות המקש Tab ואחורה באמצעות צירוף המקשים Shift + Tab).

סימון ואי סימון פקדים ופתיחת קישורים באמצעות המקש רווח ( SPACE).

אישור פעולה באמצעות מקש ENTER.

כפתורים שמטרתם אישור פעולה יופיעו לפני כפתורים שמטרתם ביטול פעולה (למשל: בשפה העברית, כפתור "אישור" יופיע מצד ימין לכפתור "ביטול").

פתיחת פקד בחירה מרובה (combox) באמצעות צירוף המקשים alt וחץ למטה, ומעבר בין השורות באמצעות החצים למעלה ולמטה.

מעבר בין פקדים באתר יעשה בצורה לוגית ובהתאם לסדר פיזי של הרכיבים באתר אשר יאושר ע"י צה"ל.

כאשר סמן העכבר עובר מעל פקד המבצע פעולה מסוימת כמו לינק או כפתור אישור, על הפקד לעבור איזשהו שינויי חזותי, לדוגמה קישורים ישנו צבע וכפתורים ישנו צבע או מסגרת. כמו-כן, על סמן העכבר לעבור שינוי חזותי כפי שנהוג במרבית אתרי האינטרנט (למשל: במעבר העכבר מעל קישור, שינוי הסמן מצורה של חץ לצורה של כף יד).

כאשר פקד מקבל פוקוס (באמצעות עכבר או מקלדת) לא ייעשו השינויים המפורטים להלן, אלא אם יידרש במפורש:

* פתיחה של חלון חדש.
* העברת מיקוד לרכיב אחר.
* מעבר לדף חדש.

פוקוס על פקד מסוים לא ימנע מעבר לפקד הבא או הפקד הקודם באמצעות המקלדת, אלא אם יידרש במפורש.

* + - 1. עיצוב

הגדלת/הקטנת הגופן באתר – מיועד לאנשים כבדי ראייה.

משתמש (גולש) יוכל לבחור בין לפחות שלושה גדלים שונים, כאשר גודל ברירת המחדל יהיה הגודל הרגיל באמצע מרחב האפשרויות.

הגדלת/הקטנת הגופן באתר לא תפגע בפונקציונאליות של האתר, בנראות האתר או בסדר הופעת הרכיבים באתר.

רכיבים גנריים אשר יסופקו על-ידי הספק יתמכו ביכולת זו.

תמיכה בגדלים השונים תיעשה באופן אוטומטי ולא תחייב הזנת התכנים יותר מפעם אחת על-ידי מנהל התוכן.

Responsive View (התאמה למובייל) – כאשר משתמש ייגש לאתר דרך מכשיר mobile, סמארטפון או מחשב לוח (Tablet), דף האתר יתאים את עצמו לרזולוציה המבוקשת.  
במידה ואת אותו הדף לא ניתן להתאים בשלמות ל-mobile, יפותח דף מקביל לדף המקורי שיהיה מיועד ל-mobile ויוצג למשתמש במקום הדף המקורי כאשר הוא מנסה לגלוש אליו דרך מכשיר mobile.

* + - 1. פונקציונאליות כללית

המשתמש (גולש) יוכל לעצור כל רכיב אשר מנגן אודיו באתר וכן לשלוט על עוצמת השמע (volume).

ניתן להפסיק או לעצור כל מידע המהבהב או נע על המסך.

## תמיכה בדפדפנים

* + 1. מערכת ניהול התוכן תידרש לפעול על-גבי דפדפן בלבד, ללא התקנה של תוכנה נוספת כלשהי על מחשב הקצה של מנהל התוכן, ותידרש לתמוך לפחות ב-3 סוגי הדפדפנים הבאים:
       1. Microsoft Internet Explorer.
       2. Google Chrome.
       3. Firefox.

מערכת ניהול התוכן תתמוך בגרסה האחרונה של כל אחד מ-3 סוגי הדפדפנים המוזכרים לעיל אשר פורסמה על-ידי יצרניהם ובגרסאות הקודמות שפורסמו שנתיים קודם לפרסום הגרסה האחרונה.

* + 1. הרכיבים הגנריים ואתרי האינטרנט הרגילים אשר יסופקו על ידי הספק יתמכו לכל הפחות בדפדפנים הבאים:
       1. Microsoft Internet Explorer 7 ובגרסאות מתקדמות יותר.
       2. Google Chrome.
       3. Mozilla Firefox.
    2. אתרי האינטרנט המותאמים למובייל אשר יסופקו על ידי הספק יתמכו בדפדפנים הנפוצים ביותר ולכל הפחות בדפדפנים הבאים:
       1. Microsoft Internet Explorer Mobile.
       2. Google Chrome Mobile.
       3. Apple Safari.
       4. Dolphin Browser.
       5. Opera.
       6. Firefox.

## התאמה למובייל

כלל היישומונים (האפליקציות) אשר יפותחו ויסופקו על-ידי הספק לצה"ל יתבססו על מערכת ניהול התוכן או מקור נתונים אחר אשר יאושרו על-ידי צה"ל בהתאם לדרישות המפורטות במסמך זה.

* + 1. כל יישומון יעוצב ע"י הספק במטרה לספק חוויית משתמש אופטימאלית למשתמשים בהתאם לשירותים שהוא מנגיש, לרבות היכולות הבאות:
       1. תמיכה בתצוגה אנכית (Portrait) ואופקית (Landscape).
       2. תפעול היישומון באמצעות מחוות מגע.

צה"ל רשאי לדרוש לשלב בכל יישומון כל יכולת המתאפשרת במכשיר – "יכולת Native", לדוגמא: גישה לרשימת אנשי הקשר, הפעלת GPS, ניטור מסרונים (הודעות SMS) וכד'.

* + 1. כל יישומון ניתן יהיה להורדה מתוך שלושת החנויות הוירטואליות הבאות (לכל הפחות):
       1. Play Store (גוגל).
       2. App Store (אפל).
       3. Windows Phone Store (מיקרוסופט).

באחריות הספק לעמוד בסטנדרטים, בתנאים, בהגבלות ובדרישות של שלושת החברות הנ"ל (גוגל, אפל ומיקרוסופט) בנוגע לפיתוח יישומונים למובייל והעלתם לחנויות הוירטואליות של החברות הנ"ל.

כמו-כן, באחריות הספק לבצע את העלאת היישומונים לחנויות הוירטואליות הנ"ל, על כל התהליך הכרוך בכך.

בכל מקרה, העלאת יישומונים לחנויות הוירטואליות יבוצע ע"י הספק לאחר קבלת אישור בכתב מצה"ל.

באחריות הספק לרשום את הבעלות על היישומונים למול החברות הנ"ל על שם צה"ל.

* + 1. כל יישומון יפותח כך שיוכל לרוץ באופן תקין על שלושת מערכות ההפעלה הבאות (לכל הפחות):
       1. Android (מינימום Google API 19.0).
       2. iOS (מינימום iOS API 17.0).
       3. Windows Phone.

בתוך לכל היותר שלושה חודשים, יעדכן הספק על חשבונו את היישומון כך שיתמוך בגרסה הרשמית העדכנית ביותר של כל אחת ממערכות ההפעלה הנ"ל.

## כלי איסוף וניהול סטטיסטיקות

כלי איסוף וניהול הסטטיסטיקות מאפשר למנהלי התוכן של אתרי האינטרנט של צה"ל לבצע בקרה ומדידה של כמות כניסות הגולשים לאתרי צה"ל, בהתאם לקריטריונים ופילוחים שונים. הכלי מסופק לצה"ל על-ידי ספק תשתיות האינטרנט של צה"ל.

אתר האינטרנט שפותח ע"י הספק נדרש להתממשק לכלי איסוף וניהול הסטטיסטיקות הנמצא בשימוש ע"י ספק תשתיות האינטרנט, או לכל מוצר אחר אשר יוגדר ע"י צה"ל.

כלי איסוף וניהול הסטטיסטיקות הנמצא כיום בשימוש ספק תשתיות האינטרנט והמשמש את אתרי צה"ל הינו PIWIK. במידה וכלי זה (ה-PIWIK) יוחלף בכלי אחר, פעם אחת או יותר, במהלך תקופת ההתקשרות עם הספק, יידרש הספק לוודא תאימות האתרים אשר יפותחו על-ידי הספק לכלי הנבחר.

## תעודת SSL Secure Socket Layer))

הספק יספק לצה"ל תעודות SSL לפי דרישת צה"ל ובכפוף להזמנה בתוקף של המשרד.  
למען הסר ספק, האחריות, הבעלות והניהול של תעודות ה-SSL וכן של התחומים (Domains) של אתרי האינטרנט של צה"ל הם של צה"ל.

כל תעודה תשויך לתחום (Domain) אחד בלבד, כאשר התחום יוגדר על-ידי צה"ל.

תעודות ה-SSL יתבססו על רמת הצפנה של לפחות 128 ביט.

התעודות יתמכו במכשירים סלולאריים.

# נספחים

## נספח א': דרישות נוספות לפיתוח מאובטח

* + 1. סביבות פיתוח ובדיקות נפרדות לתוצרי צה"ל אצל הספק:

כל תשתיות הפיתוח והבדיקות יהיו בסביבה נפרדת וייעודית לצה"ל שאינה מחוברת לאף סביבה אחרת אצל הספק או לכל רשת אחרת לרבות רשת האינטרנט (בשלבי הפיתוח והבדיקות – להלן: סביבה ייעודית).

* + 1. הגנה על הסביבות הייעודיות תבוצע באופן הבא:

בכל סביבה ייעודית באחריות הספק להתקין אנטי וירוס עדכני (אחד או יותר) של חברה מובילה, מוצרי חומרה ו/או תוכנות IPS (מערכת מניעת חדירות – Intrusion Prevention System) לפיקוח על תעבורת הרשת בסביבה הייעודית וכן מערכת לשליטה על התקנים (Device Control). באחריות הספק לעדכן באופן שוטף את חתימות תוכנות האנטי וירוס וכן להתקין עדכוני אבטחה.

באחריות הספק לבצע הקשחת שרתים ועמדות קצה כך שלא יתאפשר לחבר התקנים חיצוניים (דוגמת Disk On Key, כונן חיצוני, טלפון נייד וכד') ומדיות חיצוניות (דוגמת תקליטורים) לעמדות הפיתוח ו/או לשרתים בסביבות הייעודיות.

כמו-כן, יבצע הספק סגירת שירותים אשר אינם דרושים במסגרת תהליך הפיתוח והבדיקות, הקשחת חוקות Firewall וניטור תקלות.

הסביבות הייעודיות יגובו גיבוי מלא על-גבי מדיה פיזית (למשל: קלטות גיבוי) בכל סוף שבוע. באחריות הספק לשמור גיבוי זה לאורך כל תקופת ההתקשרות.

* + 1. העברת קבצים אל הסביבות הייעודיות תיעשה באופן מבוקר, כמפורט להלן:
       1. הקבצים המועברים ייצרבו על תקליטור (חד פעמי). התקליטור ישמר אצל הספק לאורך כל תקופת ההתקשרות.
       2. העברה של קבצים אל סביבות אלה תהיה דרך עמדת שער בלבד אשר הספק יקים ואשר תבצע בדיקת וירוסים ושלילת פקודות מאקרו וזאת ע"י תוכנה מעודכנת של חברה מובילה. עמדת השער תתעד כל קובץ שעבר דרכה ובמקרה של כישלון בהעברה העמדה תתעד גם את סיבת הכישלון. אל עמדת השער יוכנסו רק התקליטורים לעיל. באחריות הספק לעדכן את חתימות האנטי וירוס באופן שוטף ולפחות אחת לשבוע.
       3. קבצים אשר הורדו מהמרשתת יתועדו במסמך אשר יכלול את מקור הקבצים, פרטי העובד מטעם הספק אשר הוריד אותו מהמרשתת, פרטי ראש הצוות ואת הסיבה להורדת קובץ זה דווקא מהמרשתת. באחריות הספק לוודא כמיטב יכולתו שהקבצים אינם מכילים תהליך זדוני או פוגען העלול לפגוע במערכת ו/או במידע המצוי בה. בכל מקרה קבצים אלו ייבדקו בעמדת השער של הספק טרם הכנסתם לסביבות הייעודיות.
       4. לכל תקליטור יצורף מסמך בחתימת ראש צוות הפיתוח אשר יתאר את הקבצים המועברים באמצעותו אל הסביבות הייעודיות ואת המטרה לשמה נדרש להכניסם לסביבות הייעודיות. המסמך ישמר במקומות הבאים:

על גבי התקליטור.

תחת תיקייה ייעודית בסביבה הייעודית אליה מועברים הקבצים.

על גבי עותק קשיח (חתום ע"י ראש צוות הפיתוח) אשר יצורף ויישמר ביחד עם התקליטור לאורך כל תקופת ההתקשרות.

כל בקשה מטעם הספק לחריגה מתנאים אלו תועבר בכתב לאישור קצין הפרויקט.

* + 1. בקרה על תוצרי קוד מקור תבוצע באופן הבא:
       1. כל קובץ בקוד המקור אשר נוצר או שונה על-ידי תוכניתן יכלול תיעוד הכולל את הפרטים הבאים:

תאריך יצירת הקובץ לראשונה.

פרטי התוכניתן אשר יצר לראשונה את הקובץ.

פרטי ראש צוות הפיתוח.

פרוט התהליכים שהקוד מבצע.

עבור כל שינוי – פרטי התוכניתן ששינה את קוד המקור, פרטי ראש צוות התוכנה המאשר את השינויים.

פרוט התהליכים שנוספו, שונו או נמחקו (לרבות נימוק למימוש השינויים).

* + - 1. אחת לשבועיים יבצע הספק סריקת שינויים על כל קבצי קוד המקור וזאת כדי לאתר שינויים בקוד המקור שאין להם סיבה מוצדקת להיות שם. במידה ויתגלו הבדלים בקוד המקור ללא סיבה ידועה ו/או ללא אישור, ידווח המקרה מיידית לממונה על הבטחת המידע אצל הספק לצורך תחקור הנושא וכן יגובו שינויים אלו בהתאם להנחיות הממונה על הבטחת המידע לצורך תחקור עתידי. בנוסף, יפעל ראש הצוות כדי למחוק שינויים אלו מקבצי קוד המקור אשר בשימוש הפרויקט. הספק יעביר בתוך 5 ימי עבודה לקצין הפרויקט בצה"ל מסמך המתאר את ממצאי בדיקתו (ובמידת הצורך) את הפעילויות שבוצעו כדי להסיר את השינויים הלא מאושרים.
    1. התקנת תוצרים בסביבת הבדיקות תבוצע באופן הבא:

תוצרים המועברים אל סביבת הבדיקות יתועדו במערכת לניהול תצורה (Patch Management, Source Control וכד'). העברת תוצרים לסביבת הבדיקות תבוצע באישורו של ראש צוות הפיתוח.

* + 1. בדיקות חדירות לסביבות הייעודיות:

הספק נדרש להציג במענה למכרז את תהליך בדיקות החדירות שיבצע לסביבות הייעודיות במסגרת תקופת ההתקשרות.

הספק יבצע בתוך כל רבעון בדיקות חדירות לכל אחת מהסביבות הייעודיות. בסיום בדיקות אלו יישלח הממונה על אבטחת המידע (אצל הספק) לקצין הפרויקט תיעוד של הבדיקות והממצאים שהתגלו וכן את אופן הטיפול המתוכנן בממצאים אלו. המשרד ו/או צה"ל רשאים ללא נימוק ובכל עת להוסיף רשימת בדיקות שעל הספק לבצע במסגרת בדיקות החדירות והספק מתחייב לבצע גם בדיקות אלו (מעבר לבדיקות שהציג במענה למכרז).

צה"ל ו/או המשרד רשאים לדרוש מהספק לבצע בדיקות חדירות באופן יזום וללא נימוק. במקרה זה יבצע הספק את הביקורת בתוך 10 ימי עבודה. הממונה על אבטחת המידע אצל הספק יעביר לצה"ל ו/או למשרד מסמך המתעד את ממצאי הביקורת עד 5 ימי עבודה ממועד התחלת ביצוע הבדיקות.

ממצאים אשר יתגלו במסגרת בדיקות החדירות יתוקנו לאלתר על-ידי הספק.

* + 1. ביקורות מטעם צה"ל ו/או המשרד:

המשרד ו/או צה"ל רשאים לבצע בכל עת וללא תיאום מראש ביקורת אבטחת מידע במתקני הספק. המשרד ו/או צה"ל רשאים למנות גוף (צד ג) אשר יבצע ביקורת אלה מטעמם. הספק יאפשר למבצעי הביקורת לבדוק את קיום כלל ההנחיות המפורטות בנספח זה. במידה ויימצאו ליקויים, באחריות הספק לפעול מיידית ולתקנם. הספק ישלח בתוך 3 ימי עבודה לגורם שביקר אותו ולקצין הפרויקט תיעוד בנוגע לפעולות שבוצעו לצורך הסרת הליקויים. כל עוד לא תוקנו כל הליקויים ימשיך הספק לשלוח מידי יום תיעוד על ההתקדמות בהסרת הליקויים.

* + 1. הדרכות:

כל עובד אצל הספק שיידרש לעבוד על הסביבות הייעודיות יעבור הדרכה על כלל הנושאים וההנחיות הרלוונטיים לאבטחת מידע והמפורטים בנספח זה. מעבר הדרכה הנ"ל הינה תנאי מחייב למתן הרשאה ו/או גישה לעובד אל הסביבות הייעודיות. אחת לרבעון יעביר הספק הדרכת רענון אצל עובדיו בהתאם לנושאים המפורטים בנספח זה. הממונה על הבטחת המידע יתעד את ביצוע ההדרכות הנ"ל, לרבות תאריך ההדרכה, פרטי האנשים שהשתתפו בהדרכה ופרטי המדריך.

* + 1. כללי
       1. במענה למכרז נדרש הספק להציג את מדיניות הספק לעדכוני מערכות הפעלה, עדכני אבטחה ושאר התוכנות.
       2. מסדי הנתונים בסביבות הייעודיות נדרשות לעמוד בתקן להגנת שרתי נתונים של NIST. ניתן לחילופין להציע תקן הגנת מסדי נתונים המקביל לתקן הנ"ל. כל הצעה חלופית תיבחן לגופו של עניין על ידי המשרד.
       3. נדרש להטמיע מתודולוגיית פיתוח מאובטח של MICROSFT (SDLC). ניתן לחילופין להציע תקן פיתוח מאובטח המקביל לתקן הנ"ל. כל הצעה חלופית תיבחן לגופו של עניין על ידי המשרד.
       4. הסביבות הייעודיות נדרשות להיות מנוטרות ע"י מערכות ייעודיות (כגון: IDS, SIEM וכד') לצורך זיהוי אירועי סייבר. אירועים אבטחתים ינוטרו וישמרו בלוג. הלוג ישמר לאורך כל תקופת ההתקשרות.
       5. באחריות הספק לדווח למשרד על אירוע סייבר בחברה באופן מיידי.
       6. במקרה של אירוע סייבר בסביבות הייעודיות ו/או בסביבות הייצור, באחריות הספק להשתתף במידת הצורך בזיכוי האירוע – קרי, לספק עותקים נקיים של תוצרים שהועברו (הן אתרים והן תשתיות), להתקינם מחדש במידת הצורך בסביבת הייצור, להקצות כ"א שיהיה שותף בבחינת האירוע ובהתאוששות ממנו. הפעילויות בתחום זה עשויות להתרחש במתקני החברה, במתקני צה"ל, או במתקני ספק תשתיות האינטרנט – על פי העניין ועל פי הנחיות מלמ"ב.
       7. תוצרים אשר פיתוחם הסתיים (לרבות עדכוני תוכנה), יגובו לגיבוי offline בפורמט שיאפשר התקנתם בעתיד (לרבות כל התשתיות הדרושות לכך). עותק של גיבוי זה יועבר למשרד.  
          גיבוי זה יאפשר להתמודד עם תקיפה עתידית של מערכות אחסון התוצרים אצל הספק.
       8. הספק יציג את עיקרי היערכותו לנספח זה במסגרת המענה למכרז.

## נספח ב': פורמט דו"ח פניות תמיכה

הדו"ח יוגש בקובץ Microsoft Excel באופן שיאפשר ביצוע סינונים וחישובים על המידע ויכלול עבור כל פניה לפחות את המידע הבא:

* + 1. מספר הפנייה.
    2. סוג הפנייה (שאלה/תקלה).
    3. מועד פתיחת הפנייה (בדיוק של דקות).
    4. תיאור הפנייה המקורי כפי שנמסר על ידי הפונה.
    5. רמת העדיפות המקורית כפי שנמסרה על ידי הפונה.
    6. בפניות מסוג תקלה: מועד מתן תגובה ראשונית (בדיוק של דקות).
    7. רמת העדיפות העדכנית (במידה ועודכנה על ידי גורם התמיכה הצה"לי לאחר פתיחת הפנייה).
    8. תיאור הטיפול בפנייה, כולל תיעוד מתן תשובה, פתרון, מעקף ו/או תכנית פעולה על ידי הספק, מועד אישורם על ידי צה"ל. בפניות בהן ניתן אישור לתכנית פעולה, יפורט גם תיעוד ביצוע תכנית הפעולה ואישורים שניתנו בהמשך על ידי צה"ל לעדכון תכנית הפעולה.
    9. מענה סופי שניתן לפנייה ואושר על ידי גורם התמיכה הצה"לי.
    10. מועד אישור גורם התמיכה הצה"לי לסגירת הפנייה (בדיוק של דקות).
    11. מדידת עמידה בדרישות SLA:
        1. בפניות מסוג תקלה ברמת עדיפות "משביתה": זמן מתן תגובה ראשונית במונחי זמן רציף 24x7.
        2. בפניות מסוג תקלה ברמת עדיפות "גבוהה" ומטה: זמן מתן תגובה ראשונית במונחי שעות פעילות רגילות.
        3. בפניות מסוג תקלה ברמת עדיפות "משביתה": זמן מתן פעולה מתקנת במונחי זמן רציף 24x7.
        4. בפניות מסוג תקלה ברמת עדיפות "גבוהה" ומטה: זמן מתן פעולה מתקנת במונחי שעות פעילות רגילות.
        5. בפניות מסוג שאלה: זמן מתן תשובה במונחי שעות פעילות רגילות.