



המוסד לביטוח לאומי

פנייה מוקדמת לקבלת מידע

אודות פתרונות למערכת ניהול ידע,

(מינהלת ידע) למוקדי שירות

מס' ת(0013) 2021

כל הזכויות שמורות

מסמך זה הוא קניינו של המוסד לביטוח לאומי. אין להעתיק או לצלם את המסמך או חלקים ממנו, ללא קבלת אישור מראש ובכתב מהמוסד לביטוח לאומי. אין לעשות כל שימוש במסמך זה, אלא למטרתו כפי שמוגדרת בכותרת זו ולאחר אישור בכתב מהמוסד לביטוח לאומי.

א.ח.י
1.0



תוכן עניינים

3	טבלת ריכוז תאריכים	0.0
3	כללי	0.1
4	מטרות הפניה	0.2
5	הגדרות	0.3
5	תנאים כלליים	0.4
6	מנהלה	0.5
8	רקע - היקפי הפעילות	.1
9	מפרט דרישות	.2
14	תבנית המענה לפניה	.3

ח"ג
1.0



0.0 טבלת ריכוז תאריכים

התאריכים	הפעילות
עד ליום: 07.06.21	תאריך פרסום המודעה בעיתונות / באתר
עד ליום: 24.06.21 באמצעות דוא"ל NILIG@NIOI.GOV.IL	תאריך אחרון לקבלת שאלות הבהרה מאת המשיבים
עד ליום: 21.07.21	תאריך אחרון למענה הבטוח הלאומי לשאלות המשיבים
עד ליום : 11.08.21 עד לשעה 23:59 באמצעות דוא"ל	תאריך אחרון להגשת המענים בדוא"ל לאיש הקשר בביטוח הלאומי

במקרה של סתירה בין תאריכים אלה לבין תאריכים אחרים המופיעים בגוף הפנייה, קובעים התאריכים בטבלה זו.

0.1 כללי

- 0.1.1 המוסד לביטוח לאומי (להלן – "המוסד") מבקש לקבל מידע אודות פתרונות טכנולוגיים למערכת ניהול ידע (מינהלת ידע), למוקדי שירות (להלן – "הפנייה").
- מערכת ניהול ידע (מינהלת ידע) (להלן – "המערכת") מיועדת לנציגי מרכזי השירות בסניפים ונציגי המוקדים הטלפוניים, המערכת הינה ליבתית וקריטית בתהליך מתן השירות לציבור הפונה, לטובת מתן מענה איכותי ומקצועי לפונים, תוך עמידה ביעדי המוקד ושביעות רצון הפונים מהמענה הניתן.
- 0.1.2 כיום קיימת במוסד מערכת ניהול ידע אשר פותחה בפיתוח עצמאי במוסד על בסיס SharePoint . 2007. לאור התיישנות המערכת ובכפוף לחוק חובת המכרזים, המוסד לביטוח לאומי בוחן את הצורך בפרסום מכרז לאספקה, הטמעה ותחזוקה של מוצר ניהול ידע המותאם לצרכי מוקדי השירות.
- 0.1.3 המטרה העיקרית של המערכת הינה להעמיד לנותני השירות במוסד, כלי ממוחשב אמין, המנגיש את המידע בצורה מהירה, יעילה וידידותית למשתמש ולעורך התוכן במערכת. ועל ידי כך תאפשר למוסד לתת שירות מיטבי תוך שמירה על אחידות המענה ומקצועיותו.
- 0.1.4 המוסד בוחן את האפשרות כי המערכת תהיה מסוג מוצר מדף ותהיה מותקנת ON PREMISE או בסביבת ענן מאובטחת אשר תאפשר חיבור למערכות הפנימיות.



- 0.1.4 המוסד בוחן את האפשרות כי המערכת תהיה מסוג מוצר מדף ותהיה מותקנת ON PREMISE או בסביבת ענן מאובטחת אשר תאפשר חיבור למערכות הפנימיות.
- 0.1.5 הפתרון המוצע צריך להבטיח מימוש תוך זמן קצר ליישום פרטי הידע ותהליכי העבודה והפעלה. על הפתרון להיות מבוסס על מוצר מלא ועשיר בפונקציונאליות מסוג "out of the box" עם גמישות בהתאמת המוצר לצרכי המוסד.
- 0.1.6 המציע נדרש לפרט ולהתייחס לרכיבים פונקציונאליים המתייבים פיתוח ייעודי עבור המשרד, ולפרט משמעת התחזוקה השוטפת לרכיבים אלו מבחינת היישום עבור המשרד.
- 0.1.7 המציע נדרש לפרט באיזה מידה ובאלו מקרים נדרש ידע טכני או התערבות צוות טכני בהגדרת מערכת, שינוי קונפיגורציה וכדומה
- 0.1.8 המציע נדרש לפרט אלו רכיבים ופונקציונאליות חדשה מתוכננים להיות מוצעים כמענה לדרישות.
- 0.1.9 מובהר כי פנייה זו אינה מהווה מכרז והיא מתפרסמת בהתאם להוראות תקנה 14א' לתקנות חוק חובת המכרזים, התשנ"ג-1993.
- 0.1.10 מובהר ומודגש בזה, כי פנייה זו אינה בבחינה הזמנה להציע הצעות ואינה חלק מהליכי מכרז, אלא נעשית לשם קבלת מידע בלבד ובעקבותיה ישקול המוסד את המשך פעולותיו, מבלי להטיל התחייבות כל שהיא.
- 0.1.11 מבלי לגרוע מהאמור בפנייה זו, המוסד שומר על הזכות לפנות בשאלת הבהרה או בפנייה לקבלת כל מידע ו/או כל נתון למשיבים בפנייה זו, כולם או חלקם וכן לכל גורם אחר.
- 0.1.12 אין בפנייה זו כדי ליצור מחויבות ו/או בסיס להתקשרות מכל מין וסוג שהוא כלפי מי מהמשיבים לה, ואין במענה לה כדי ליצור מחויבות כלשהי ו/או יתרון למשיבים לה מכל מין וסוג, המוסד יהא רשאי לשקול צעדיו ולפעול על פי שיקול דעתו הבלעדי.
- 0.1.13 מענה לפנייה מוקדמת זו לקבלת מידע לא יהווה תנאי להשתתפות במכרז שייערך בעקבותיו, לא יקנה יתרון במכרז למי שנענה לפנייה רק בשל כך שנענה לפנייה, ולא יחייב את שיתופו במכרז או התקשרות עמו בכל דרך אחרת.

0.2 מטרת הפנייה

- 0.2.1 קבלת מידע על מוצרי מדף עדכניים בתחום מינהלות ידע, לצרכי לימוד, בחינה, ניתוח ישימות וקבלת החלטות מושכלות ומוסכמות בנושא של הקמת מערכת ידע חדשה במוסד נציגי השירות במוקדים ובמרכזי השירות.
- 0.2.2 המענה לפנייה יכלול תיאור חופשי של הפתרון, פרוט יכולות, יתרונות, מגבלות, משמעויות מימוש, מענה והתייחסות לדרישות המפרט, התייחסות לסוגיות של אבטחת מידע. זאת תוך שמירה על הפרטיות ופרטים על המשיב.
- 0.2.3 המענה לפנייה ייערך ויוגש, בהתאם להנחיות המפורטות בסעיף 0.5.5 (אופן הגשת המענה לפנייה) ובהתאם לתבנית המענה לפנייה בפרק 3 להלן.

ל.י.ע. ס.ו.



0.3 הגדרות

- 0.3.1 **פנייה / פנייה מוקדמת** – פנייה זו לקבלת מידע וכל נספחיה.
- 0.3.2 **המוסד** – המוסד לביטוח לאומי.
- 0.3.3 **משיב** – כל גורם שמגיש מענה לפנייה זו.
- 0.3.4 **מענה** – המענה של המשיב לפנייה זו על כל נספחיו.
- 0.3.5 **המערכת** – מערכת מינהלת ידע למוקדי השירות.
- 0.3.6 **תאריך הגשה** – התאריך האחרון להגשת מענים לפנייה זו.

0.4 תנאים כלליים

- 0.4.1 פנייה זו מיועדת לקבלת מידע בלבד, העשוי לשמש לבחינה ולקבלת החלטות לקראת הליכי מכרזים ו/או הליכים אחרים שבכוונת המוסד לבצע בעתיד, והכול לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד ללא צורך לנמק את החלטתו, ללא הודעה מוקדמת וללא פיצוי למשיבים לפנייה זו.
- 0.4.2 פניה זו אינה בבחינת הזמנה להציע הצעות ואינה חלק מהליכי המכרז ואין בהליך זה כדי ליצור התחייבות כלשהי מצד המוסד לצאת למכרז או לשתף גורם כזה או אחר במכרז עתידי אם וכאשר יפורסם, וכן אין בהליך זה כדי ליצור התחייבות או הבטחה בכל צורה שהיא כלפי מי מהמשיבים, ועצם הגשת מענה לא תחייב את המוסד לבדיקה, לרכישה, להתקשרות עתידית או למתן יתרון בעתיד של המוסד כלפיהם.
- 0.4.3 מודגש בזאת, כי אין בפניה זו משום התחייבות כלשהי להתקשר עם מי מבין ששיבו עליה, או לפעול בהליך רכש אחר כלשהו. כמו כן, מתן מענה לפנייה לא יהווה תנאי להשתתפות של המשיב בכל הליך עתידי, ככל שיהיה כזה, בו יבחר המוסד בספק/ים למערכת המוגדרת בפנייה.
- 0.4.4 המוסד שומר על זכותו להשתמש במידע אשר יתקבל בעקבות הפניה מהמשיבים ללא תמורה לצורך בחינת האפשרות לפרסום מכרז בנושא. למשיב לא יהיו טענות בגין זכויות יוצרים או כל זכות אחרת.
- 0.4.5 אם וכאשר יחליט המוסד, על עריכת מכרז או מכרזים או כל הליך אחר בעתיד, לא יהיה המוסד חייב להיצמד למפרט הנכלל בפנייה זו, והמוסד שומר לעצמו את הזכות לשנות את המפרט או להוסיף שירותים, דרישות ותנאים, הכול לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.
- 0.4.6 כל ההוצאות הכרוכות בהכנת המענה לפנייה זו ובהגשתו הינן באחריותם הבלעדית של המשיבים מוסרי המידע בלבד ועל חשבונם. יודגש, כי בשום מקרה המשיבים לא יהיו זכאים לכל פיצוי או שיפוי או להחזר ו/או תשלום כלשהו מהמוסד בגין הגשת המענה לפנייה זו. למוסד לא תהיה כל אחריות בקשר למענה זה.
- 0.4.7 המשיבים יהיו מנועים מלהפנות כנגד המוסד או מי שאליו יעביר את המידע שיתקבל, טענה או דרישה או תביעה כלשהי בדבר זכויות כלשהן הקשורות ו/או הנובעות מתשובתם לפנייה זו או מהחומר או המידע שיצורף למענה (לרבות בדבר שימוש בהם).
- 0.4.8 משיב, המגיש מענה לפנייה זו, מסכים לכל תנאיו ומתחייב שלא יהיו לו תביעות או דרישות מאת המוסד בקשר לשימוש במידע שיימסר על ידו במענה לשאלון זה.



- 0.4.9 ככל שהמידע שיימסר במסגרת המענה כולל מרכיבים שהם בגדר סוד מסחרי או סוד מקצועי של המשיב, יצוין הדבר במפורש, תוך ציון החלק החסוי.
- 0.4.10 משיב, המגיש מידע במענה לפנייה זו, מתחייב בכך שבמסגרת המידע שהגיש ו/או כל שימוש שיעשה בו כאמור לעיל, לא תיפגענה זכויות, לרבות זכויות יוצרים או סוד מסחרי של צד שלישי. המשיב לבדו יישא באחריות לכל דרישה או תביעה שמקורה בטענה כי במסגרת שימוש במידע שהוגש הופרו זכויות צד שלישי כאמור, והוא ישפה את המוסד מיד עם הצגת דרישה בגין כל סכום שיידרש ו/או יתבע לשלם מחמת תביעה או דרישה כאמור לעיל, לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד.
- 0.4.11 פנייה זו היא קניינו הרוחני של המוסד ומועברת למשיב לצורך הגשת מענה לפנייה זו. אין להעבירה לאחר או לעשות בה שימוש שאינו לצורך הכנת מענה לפנייה.
- 0.4.12 המענה של המשיב והמידע שבה הם קניינו הרוחני של המשיב. למוסד תהיה הזכות המלאה להשתמש במענה ובמידע שבו לכל הנדרש לפעילותו בקשר עם פנייה זו, ללא הגבלה כל שהיא.
- 0.4.13 על אף האמור לעיל, על מידע שהתקבל במוסד בהתאם לפנייה זו ואשר בהסתמך עליו נערך מכרז שבו זכה מוסר המידע, תחול תקנה 21(ה) לתקנות חוק חובת המכרזים התשנ"ג-1993 בשינויים המחויבים.
- 0.4.14 המוסד יבחן את המידע שיתקבל מהמשיבים, ושומר לעצמו את הזכות לשוב ולפנות למשיבים לתיאום פגישה להצגת הפתרונות המוצעים ו/או לקבל מהם מידע נוסף, הבהרות, בירורים והשלמות, ככל שיידרש בכתב או בעל פה בנושא הפנייה, וזאת תוך שמירה על שוויון בין המשיבים ולאחר קבלת אישור מוקדם לכך מוועדת המכרזים במוסד.

0.5 מנהלה**0.5.1 קבלת מסמכי הפנייה**

- 0.5.1.1 מסמכי הפנייה יהיו פתוחים לעיון באתר האינטרנט של המוסד (www.btl.gov.il), והנוסח המופיע בו הוא הנוסח המחייב.
- 0.5.1.2 ניתן להוריד את מסמכי הפנייה מאתר האינטרנט של המוסד ללא תשלום. אין בהורדת מסמכי הפנייה מהאינטרנט או בהעתקתו, בכל דרך שהיא, משום יצירת בעלות עליו.

0.5.2 איש הקשר במוסד בנוגע לפנייה זו

- 0.5.2.1 איש הקשר במוסד לכל עניין הקשור לפנייה זו הוא.

NILIG@NIOI.GOV.IL - נילי גפן

0.5.3 שאלות הבהרה

- 0.5.3.1 פניות ושאלות הבהרה הנוגעות לפנייה זו, יש להפנות לאיש הקשר באמצעות המייל בלבד, עד לתאריך המפורט בטבלת ריכוז התאריכים בסעיף 0.0. לא יתקבלו שאלות לאחר תאריך זה.
- 0.5.3.2 ניתן יהיה להוריד את שאלות ההבהרה ותשובות המוסד מאתר האינטרנט של המוסד, בכתובת : www.btl.gov.il במדור מכרזים, החל מהתאריך המפורט בטבלת ריכוז התאריכים בסעיף 0.0.

איש הקשר
0.0.0 -6



- 0.5.3.3 רק תשובות שיופצו בכתב כאמור בסעיף זה יחייבו את המוסד. מסמכי התשובות יהוו חלק בלתי נפרד מהפנייה. באחריות המשיבים להתעדכן בתשובות המוסד.
- 0.5.3.4 המוסד יהא רשאי לפרסם באתר האינטרנט שלו יותר מקובץ הבהרות אחד.
- 0.5.4 **כנס משיבים** - לא יתקיים כנס משיבים.
- 0.5.5 **אופן הגשת המענה**
- 0.5.5.1 המענה יוגש בעברית בהתאם לתבנית המענה המפורטת בפרק 3 בפנייה זו. אין לכלול במענה מחירים מכל סוג שהוא.
- 0.5.5.2 המשיב רשאי לצרף למענה כל מידע הרלבנטי לפנייה זו, לדוגמא: מפרטים טכניים, פרטים על המשיב, דוחות אנליסטים, סיפורי לקוח רלבנטיים, קישור להדגמות (Demo), סרטונים, קליפים וכדו'.
יש לשלוח את המענה על כל נספחיו בדוא"ל לידי איש הקשר במוסד עד לתאריך ההגשה האחרון הרשום בטבלת התאריכים בסעיף 0.0 לעיל.
- 0.5.5.3 בנושא המייל ירשם "מענה לפנייה מוקדמת לקבלת מידע למערכת מינהלת ידע למוקדי השירות".
- 0.5.5.4 המוסד רשאי לדחות את המועד האחרון להגשת המענה או להגשת שאלות הבהרה או פרסום המענה להן, וכן לשנות הוראות ותנאים הנוגעים להליך זה, והכל לפי שיקול דעתו הבלעדי ובמקרים האמורים תתפרסם הודעה מתאימה באתר המוסד במדור מכרזים.
- 0.5.6 **השלמת מידע, הדגמות ומצגות**
- 0.5.6.1 המוסד שומר לעצמו את הזכות לפנות, ככל שיידרש, למי שיענה על פניה זו, כולם או חלקם, בפנייה להשלמת מידע והבהרות, וזאת תוך שמירה על שוויון בין המשיבים ולאחר קבלת אישור מוקדם לכך מוועדת המכרזים במוסד.
- 0.5.6.2 המוסד יהא רשאי לקיים פגישות עם המשיבים להצגת המענים והדגמת המערכת המוצעת וזאת תוך שמירה על שוויון בין המשיבים ולאחר קבלת אישור מוקדם לכך מוועדת המכרזים במוסד.
- 0.5.6.3 הפגישות והמצגות ייקבעו בתיאום מראש עם המשיבים ויתקיימו בדרך כלל במשרדי המוסד בירושלים או בשיחת וידאו/טלפון.
- 0.5.6.4 המוסד שומר לעצמו את הזכות לדרוש ממשיבים להדגים את הפתרון המוצע.



1. רקע - היקפי הפעילות

הנתונים להלן נכונים לשנת 2021:

מספר מרכזי שירות פרונטליים	50 מרכזי שירות – כ 500 עמדות קבלת קהל
סה"כ נציגי מענה טלפוני	כ-450 נציגים ב 4 מוקדים טלפוניים: צפת, כרמיאל, באר שבע ונתיבות
פריסה גיאוגרפית.	בכל רחבי הארץ.
זמני מתן השירות.	על פי שעות קבלת קהל במענה הטלפוני ומרכזי השירות *המערכת צריכה לתת תמיכה לתפעול כל ימות השנה ובכל שעות היממה.
שפות הדיבור של הנציגים	עברית, ערבית, רוסית, אמהרית ושפות נוספות

א"ח
ל"ס



2. מפרט דרישות

2.1 דרישות מהפתרון המוצע למערכת ניהול ידע (מינהלת ידע)

2.1.1 דרישות תפעוליות:

- הפתרון המוצע צריך להיות קל לשימוש, נגיש, אינטואיטיבי, פתרון שאינו דורש הדרכה או הדרכה מינימאלית בלבד.
- נדרש שהפתרון המוצע יהיה פתרון רספונסיבי, הכולל גישה באמצעות כל ציוד קצה שמשמש את המשתמשים במערכת, כגון: סמארטפון, טאבלט, מחשב נייד, מחשב ניח.
- הפתרון המוצע צריך להינתן בכל רחבי הארץ בפריסה גיאוגרפית רחבה, ללא הגבלה כל שהיא.
- הפתרון צריך לספק זמן תגובה מידי (שניות ספורות ואף פחות) בכל אינטראקציה של המשתמש עם המערכת, בכל עומס שהוא.
- הפתרון צריך לפעול בצורה טובה ואמינה בכל זמן הפעילות 24 x 7 בכל מצב שהוא, להיות חסין מתקלות, השבתות, פגעי מזג אוויר, פריצות וסיכוני סייבר וכדו'.
- נדרש תיאור אופן התמיכה של הספק במערכת בנושאי תחזוקה וטיפול בתקלות
- נדרש כי הפיתרון המוצע יוכל להתממשק למערכות ביטוח לאומי באמצעות שירותים סטנדרטיים.
- נדרש תיאור מידת הגמישות במערכת- מה הארגון יכול לעשות בעצמו ללא תלות בספק
- נדרש תיאור יכולות חכמות של שילוב בינה מלאכותית שהמערכת מאפשרת.

2.1.2 המערכת צריכה לכלול מנוע חיפוש מתקדם:

תיאור ופרוט מגוון יכולות בהתייחס ל:

- מנוע חיפוש "לומד" המספק תוצאות מותאמות למשתמש ומאפשר חיפוש מורפולוגי.
- מנוע שיוכל לבצע בנוסף גם חיפוש על מאגרי ידע נוספים מעבר למידע הקיים במינהלת הידע.
- **בפרט יכולות מנוע החיפוש, נדרשת התייחסות ל:**
- תמיכה באפשרות חיפוש ע"י מלל חופשי, מורפולוגי (הטיית מילים), כתיב מלא/חסר, חיפוש בוליאני.
- פרוט יישום סנני חיפוש.
- פרוט יכולות תיעודף הצגת תוצאות חיפוש בהתאם לפופולריות, רלוונטיות בהתאם למאפייני משתמש (כדוגמת שיוך למוקד) - פרוט אפשרויות בהגדרת חוקיות
- פרוט אופן הצגת מידע על הפריט במסך תוצאות החיפוש
- פרוט יכולת חיפוש ממוקד בתוך פריט המידע וכו'.



2.1.3 כלי משותף המתאים לכלל סוגי המוקדים ומרכזי השירות אשר מאפשר:

- התאמת התכנים לבעלי תפקידים שונים
- ניהול הרשאות פר פריט
- דפי בית שונים למוקדים השונים ע"פ פרופיל והרשאות שניתנו.
- תפריטים ונראות מותאמת עבור כל מוקד

מועדפים:

תיאור ופרוט מגוון יכולות בהתייחס ל:

- קידום פרטי תוכן במערכת בבחירת עורך כך שיונגשו למשתמשים בצורה מהירה
- אפשרות לשמירת פרטי תוכן למועדפים אישיים על ידי המשתמשים במערכת

2.1.4 ניהול הרשאות:

תיאור ופרוט מגוון יכולות בהתייחס ל:

- חיבור ל Active Directory הארגוני ותמיכה ותמיכה ביצירת וניהול פרופילים שונים של משתמשים.
- יכולות הגדרת מגוון פרופילים של משתמשים בעלי הרשאות לפרופיל ו/או למשתמש, יכולת ניהול משתמשים, ופעולות תמיכה רוחבית במנגנון ההרשאות במערכת.
- אפשרות לחיבור קבוצת משתמשים במוקד מסוים או קבוצה משתמשים למספר מוקדים

2.1.5 ממשק מנהל מערכת / עורך תוכן:

תיאור ופרוט מגוון יכולות בהתייחס ל:

- תיאור יכולות ממשק המערכת: הגדרת תבניות/דפי תוכן/פריטי מידע כתבנית (template), שימוש בתבנית, הורשה של תכונות בין תבניות ויכולת עריכה נוספת.
- תיאור יכולת ביצוע התאמות ועריכת תבניות עצמאית ללא תלות בגורם טכני, הוספת שדות מסוגים שונים כדוגמת: תאריך, טלפון, שדה חישובי, שדות בחירה חד ורב בחירה, תמונות, לינקים וקבצים ועוד.
- תיאור יכולת הזנה, עריכה ויצירת מידע ע"פ תהליכי היצירה ועריכה וכן יכולת ניהול הרשאות ברמת פריט המידע.
- הקמה ועריכה לדפי בית:
 - תיאור אפשרות הגדרת דף בית לכל קבוצת משתמשים/מוקד והגדרת פריטי מידע ומידעים המתואמים בהתאם לסוגי משתמשים.
 - תיאור קיום יכולת הגדרה וריכוז של עדכונים אחרונים בדף הבית, ותיאור יכולת הפצת הודעות מתפרצות לפי פרמטרים: פרופיל משתמש, סוג מוקד, תזמון לפי תאריכים וכו.
 - סוג נושאים "חמים" באזור המיועד לכך בדף הבית של המשתמש.



- למנהל המערכת תהיה יכולת להציג מידע באופן מרוכז/מסודר כולל הגדרת חוקיות להצגת וקידום פריטי מידע: סדר הצגה לפריטי מידע על פי מילות חיפוש, הצגה ע"פ רלוונטיות ע"פ משוב גבוה, תפקיד וכדומה.
- תיאור יכולת ניהול היסטוריית פריטי המידע – מחיקה/הגדרת פרמטרים שיוצגו למשתמש.
- תיאור יכולת הגדרה והפצה של תדריכים מסוג "קרא וחתום"
- הפצת הודעות מתפרצות/ לכלל העובדים או לקבוצות שיוגדרו (יכולת בחירה- למי להפיץ) ואופן שילוב הודעות אלו בתוך המערכת.
- ניהול, צפייה והזנה בפריטי ידע/עץ המידע במערכת.
- הגדרת תאריכי הפצה ותפוגה של פריט מידע.
- תיאור הגדרת תאריך בקרה לפריט מידע, לאחר שעודכן הפריט תאריך הבקרה יתעדכן בהתאם.

2.1.6 תהליך יצירה, אישור ועריכת מידע:

תיאור ופרוט מגוון יכולות בהתייחס ל:

- פרוט אפשרויות הגדרת גורמים אשר מורשים ליצור מידע, ברמת קבוצה או ברמת משתמש ספציפי.
- פרוט אפשרות הגדרת השלבים הרותביים הנדרשים בניהול פריט מידע פי סוג פריט המידע (חיצוני/פנימי). יכולת נעילת פריט ידע לעדכון.
- פרוט יכולת הגדרת בעלים של פריט המידע ויכולת להגדיר יותר מאחד יצרני מידע לפריט מידע, התייחסות ליכולת שיתוף פריט מידע בין מספר עורכים, כולל יכולת החזרת הפריט לבעל המידע לטובת הפצה.
- פרוט יכולת הגדרת/סווג פריט מידע בהקשר של מוקד נתון, התייחסות ליכולת סווג פריט המידע למוקדים/מרכזים שונים או למשתמשים פנימיים וחיצוניים למוסד.
- פרוט יכולת המערכת בנושא זיהוי כפילות בין פריטי מידע דומים – פריט מידע חדש מול קיים, פריט מידע דומה אשר הוזן ע"י 2 עורכי ידע וכו'.
- תיאור חיי פריט מידע/סטטוס פריט מידע כולל תאריכים.
- פרוט אפשרות להגדיר SLA לזמן מוקצב של שהיה בסטטוס טיפול בפריט מידע ומתן התראות חריגה מ SLA תוך ציון פריט משתמש. התייחסות ליכולת התראה במייל למנהל מערכת על חריגה ב SLA.
- פרוט אפשרות ניהול אישור חתימה על פריט מידע ע"י גורם מקצועי מאשר.

2.1.7 תיאור ממשק משתמש:

תיאור ופרוט מגוון יכולות ממשק בהתייחס ל:

- התאמה אישית של ממשק המשתמש והצגת נושאים מועדפים (בדף הבית לפי התאמת משתמש)
- הצפת של נושאים "שכיחים" למשתמש
- אפשרות לשמירת פריט תוכן למועדפים אישיים על ידי המשתמשים במערכת
- משוב לפריטי ידע במלל חופשי, צפייה במשובים שהועברו ותשובות שהתקבלו.
- משוב על נושאי חיפוש אשר לא הניבו תוצאות או תוצאות לא רלוונטיות



- הצגת התראות על פריטי "קרא וחתום"/תדריכים שהתקבלו, כולל סינון לפי פריטים/תדריכים שטרם נקראו/נחתמו
- הצגת התראות חדשות/מתפרצות להודעה או תדריך חדש
- פרוט אופי הממשק המשתמש, מידת התאמה ועיצוב נוחים לשימוש ועדכני כמקובל בתעשייה לאתרי תוכן עדכניים

2.1.8 חיבור לממשקים חיצוניים ואתרים פנימיים

- תיאור ופרוט מגוון יכולות בהתייחס ל:
 - יכולת התממשקות עם אתר המוסד לביטוח לאומי והצגת מידע בתוך מערכת ניהול הידע, הצגת המידע מהאתר בהתאם לשדות שיוגדרו בשדות רלוונטיים בתוך מערכת הידע.
 - חיבור לטפסים של המוסד המפורסמים באתר או ממערכת הטפסים.
 - חיבור לטבלאות מחקר המציגות סכומים כדוגמת סכומי קצבאות לעדכון אוטומטי במערכת ניהול הידע.
 - חיבור למילון מונחים הקיים באתר.
 - יכולת התממשקות לערוצי דיגיטל נוספים כדוגמת ציטבוטים.

2.1.9 מבדקי ידע

- תיאור יכולת בניית שאלון ידע (מבחן) באופן עצמאי וניתוח תוצאותיו.

2.1.10 דוחות בקרה במערכת:

- תיאור יכולת הגדרת דוחות עצמאית ובניית דוחות:
- תיאור מה נדרש על מנת לייצר דוח חדש, ואילווצים באלו מקרים נדרש סיוע טכני או של סיוע של הספק
- פרוט יכולות דוח במגוון חתכים: טווחי תאריכים, סוגי משתמשים, יחידה ארגונית, שיוך לפי סוג מערכת, בידול לפי משתמשים פנימי, חיצוני, מידע המשותף למשתמש פנימי או חיצוני וכד'. פרוט יכולות יצוא מידע לקבצי אקסל, שליחת דוחות מהמערכת במייל וכד'.
- פרוט יכולות מחולל הדוחות, למשל דוח פריטי מידע ומשתמשים לפי שיוך למוקד, סניף או צוות ובהתאם למערכת דוחות שימוש לפי סוגי לקוחות (פנימי/חיצוני), ערוצי הגישה למערכת/ או באמצעות יישום צד ג', לדוגמא chatbot.

משובים:

תיאור ופרוט מגוון יכולות בהתייחס ל:

- פרוט יכולות המערכת בנושא העברת משוב על פריט מידע במלל חופשי, כולל משוב מהיר לפי רלוונטיות.
- פרוט יכולת המשוב לתמיכה בדרוג פריט המידע כמועיל/מועיל פחות/לא מועיל, וזאת עם יכולת שילוב מלל, בהתאם להגדרת מנהל מערכת.
- ניהול משובים ע"י עורך התוכן, יתואר האם בעת שליחת משוב תופיע הודעת לגבי זמן תגובה צפוי בהתאם ל SLA והתראות על משוב אשר לא קיבל מענה בזמן ה SLA.

12 -
ד"ר



- פרוט אפשרות שליחת המשוב במייל מהמערכת לצד ג' לצורך התייחסות.
- פרוט אפשרות צפייה בהיסטוריית משובים ברמת מערכת, רמת מוקד, רמת משתמש, רמת מנהל פריט ידע, כולל מערכת דווח מתאימה שמציפה פריטי ידע עם משוב נמוך או גבוה וכו'.

2.2 דרישות בנושא אבטחת מידע ותשתיות מחשוב

- 2.2.1 מערכת מינהלת הידע צריכה לפעול בחוות שרתים של המוסד לביטוח לאומי או בענן פרטי או ציבורי, בכפוף לתקנים מחמירים של אבטחת מידע ושמירת הפרטיות תוך התממשקות למערכות פנימיות.
- 2.2.2 גיבוי/שחזור מידע על בסיס יומיומי שוטף. עותקי הגיבוי יוחזקו בצורה מאובטחת באתר נפרד מאתר הייצור הראשי.
- 2.2.3 המערכת צריכה לכלול אמצעים מתאימים לאבטחת המידע ומאגרי הנתונים ושמירת הפרטיות וסודיות הנתונים, לרבות בין היתר: מערכת הרשאות חזקה, הזדהות חזקה, שרתים מוקשחים, מערכי אבטחת מידע והגנה בפני פריצות ומתקפות סייבר, מבדקי חדירה לפחות פעם בשנה ואמצעים טכנולוגיים וארגוניים לשמירה קפדנית על שלמות, פרטיות וסודיות הנתונים והמידע.
- 2.2.4 תשתיות המחשוב/הענן של הפתרון המוצע יכללו בין היתר יכולות של שרידות וגיבוי חם, יתירות, תמיכה בהתרחבות וגידול בעומסים, למשל באמצעות שרתים נוספים על פי הצורך, יכולות המשכיות והתאוששות אוטומטית במקרה של תקלות בתשתית המחשוב והענן, אתר DR למקרה אסון ועוד.
- 2.2.5 נדרש SLA ברמה שקרובה ל-100% זמינות בכל שעות הפעילות.

ד"ר יעקב



3. תבנית המענה לפנייה

3.0 כללי

- 3.0.1 על המשיב לפרט במענה לפרק זה את המוצרים והפתרונות, שיוכלו לספק מענה מתאים לדרישות המוסד, כמפורט בפנייה זו.
- 3.0.2 המשיבים מתבקשים לענות על הסעיפים הבאים, אחד לאחד.
- 3.0.3 בנוסף, המשיב מוזמן לצרף נספחים טכניים להרחבת והבהרת המענה, סקרי שוק, דוחות אנליטיים, מפרטים טכניים, מצגות ומידע רלבנטי אחר, שיכול לסייע בבחינת הפתרונות המוצעים.

3.1 פרטים כלליים על המשיב

מס'	המידע הנדרש	תשובת המשיב
1.	פרטי המשיב: שם החברה, כתובת, טלפון, דוא"ל	
2.	פרטי איש הקשר בנוגע לפנייה זו: שם פרטי ומשפחה, תפקיד, מס' טלפון, דוא"ל.	
3.	אתר האינטרנט של המשיב:	
4.	פרוט תחומי העיסוק:	

3.2 תיאור הפתרונות המוצעים

על המשיב לתאר במלל חופשי את הפתרונות המוצעים במענה לפנייה זו, יש לצרף מפרטים, דפי מידע וכדו' כנספח.

יש לערוך את התשובה בהתאם לסעיפים הבאים:

- 3.2.1 תיאור פתרון לניהול ידע
- 3.2.2 התייחסות לדרישות המפרט בפרק 2 – האם הדרישה נתמכת באופן מלא, לא נתמכת, נתמכת בצורה חלקית ?
- 3.2.3 תכניות פיתוח לעתיד – Roadmap.
- 3.2.4 תיאור היתרונות, מגבלות / חסרונות.
- 3.2.5 פרטים על יכולות אבטחת המידע ושמירת הפרטיות בפתרון המוצע.
- 3.2.6 פרטים על המודל העסקי של המערכת המוצעת, ללא פרוט מחירים.

א.ס.ל