

**מכרז מספר מ (2017) 2025**

**למתן שירותי הנצחה עבור הביטוח הלאומי**

**נספח ט' – אפיון טכני לאתר  
אינטרנט "לעד" החדש**

© כל הזכויות שמורות

מסמך זה הוא קניינו של המוסד לביטוח לאומי. אין להעתיק או  
לצלם את המסמך או חלקים ממנו, ללא קבלת אישור מראש

ק.נ



## תוכן העניינים

1	כללי	3
2	תשתיות ומערכות מידע	3
3	פרויקט הקמה ומסירת אתר לעד החדש	5
3.1	אבני הדרך בפרויקט	5
3.2	תפעול אתר לעד הנוכחי	6
3.3	הקמת ותפעול אתר לעד החדש	6
4	אתר לעד חדש – מפרט טכני	13
4.1	מפת אתר	13
4.2	דף הבית	15
4.3	דף חלל	19
4.4	המלצות להנצחה	34
4.5	רכיב חיפוש מורחב	35
4.6	דפי מידע סטטיים	39
4.7	עמדות מידע "קיוסקים"	39
5	ארכיטקטורת המערכת	40
5.1	אינטגרציה בין מערכת CRM לתשתית אתר ההנצחה "לעד"	40
6	מערכת ה-CRM פונקציונאליות נדרשת	42
6.1	ניהול SLA וזמני תגובה	42
6.2	ניהול משימות ותיעוד טיפולים	42
6.3	ניהול מסמכים וצרופות	42
6.4	מענה אוטומטי חכם לפניות	42
6.5	תיעוד שיחות וניתוח תקשורת	43
6.6	ניטור חריגות ותובנות ניהול	45
6.7	רכיבי עזר לניהול חכם	45
6.8	הערה עיצובית	45
6.9	מחולל דוחות – מערכת ה-CRM	45
6.10	מפרט טכני – מערכת CRM לאתר "לעד"	47
7	נספחים	49

ק.נ



## 1 כללי

- א. מסמך זה מהווה נספח טכני (מפרט טכני) וחלק ממסמכי חוברת מכרז מספר מ (2017) 2025 להקמה, תפעול ותחזוקה של אתר "לעד" לזכר האזרחים חללי פעולות האיבה.
- ב. המפרט מתאר את תכונות המערכת הנדרשת.
- ג. כחלק ממענה המציע למכרז יתבסס המציע על מפרט זה, אך הוא רשאי במסגרת הצעתו להציע שדרוגים/תוספות ככל שניסיונו ויכולותיו מגיעות. יובהר כי בכל מקרה במפרט מהווה בסיס מחייב להקמת אתר לעד על מערכותיו השונות.

## 2 תשתיות ומערכות מידע

### 2.1.1 תשתית ונתוני אתר לעד

- א. תשתיות המידע והמערכת הממוחשבת בהם ינוהל אתר לעד (להלן – "המערכת"), יהיו אלה אשר הוצגו על ידי הזוכה בהצעתו ואושרו על ידי הביטוח הלאומי עם סיום ההליך המכרזי.
- ב. המערכת תבוסס על כלים ממוחשבים אשר נחשבים "תוכנות מדף". לא תתקבל מערכת אותה יידרש הזוכה לפתח במיוחד עבור הביטוח הלאומי.
- ג. הביטוח לאומי מבקש לקבל מערכת אשר נתמכת על ידי יצרן/משווק, אשר יש לו היסטוריה מוכחת של שיווק ותמיכה בישראל (כמפורט בתנאי הסף סעיף 4.3 במכרז).
- ד. המערכת בכללותה כולל: נתוני המערכת, בסיסי הנתונים ותיעוד המערכת – יהיו רכוש הביטוח הלאומי. יובהר כי בכל אירוע של הפסקת ההתקשרות של הביטוח הלאומי עם הזוכה מכל סיבה שהיא, יהיה רשאי הביטוח הלאומי להעביר את המשך פיתוח המערכת ותחזוקתה לכל גורם אחר מלבד הזוכה.
- ה. לביטוח הלאומי תוענק אפשרות גישה למערכת בכל זמן נתון לצפייה, ובמקרים מיוחדים (בתיאום עם הזוכה) הזנת נתונים (הזוכה ידריך את עובדי הזוכה להזנת נתונים מיטבית).

### 2.1.2 ניהול השירותים המבוקשים

- א. מכלול הקשר ותיעוד הפעילויות לצורך שירותי הנצחה ינוהלו על ידי הזוכה, באמצעות מערכת לניהול קשרי לקוחות (CRM).
- ב. לכל חלק מטופל ינהל הזוכה תיקייה ייעודית ממוחשבת בה יתועדו: כלל הפעילויות, האירועים ומועדיהם, השיחות עם המשפחות השכולות וכל גורם רלוונטי, אישור המשפחה להנצחת/אי הנצחה והסיבות, בקשות שונות ונוספות, מסמכים, ניירת וכל תכתובת רלוונטית.
- ג. מערכת ה-CRM תאושר על ידי הביטוח הלאומי במהלך ההליך המכרזי במסגרת ביצוע ריאיון למציע ולראש הצוות.
- ד. יובהר כי על הזוכה תחול אחריות מלאה לשלמות, זמינות ושרידות המידע.
- ה. נתוני המערכת יהיו זמינים בכל זמן נתון לנציג הביטוח הלאומי או לכל מי מטעמו. הזוכה יתחזק את נתוני המערכת כך שבכל זמן נתון ניתן יהיה להעבירם, לרבות המערכת עצמה להמשך תפעול ותחזוקה על ידי הביטוח הלאומי או מי מטעמו - עם סיום ההתקשרות מכל סיבה שהיא בין הזוכה לביטוח הלאומי.



המוסד לביטוח לאומי, מכרז מספר מ (2017) 2025 למתן שירותי הנצחה עבור הביטוח הלאומי  
נספח ט' – אפיון טכני לאתר אינטרנט "לעד" החדש

---

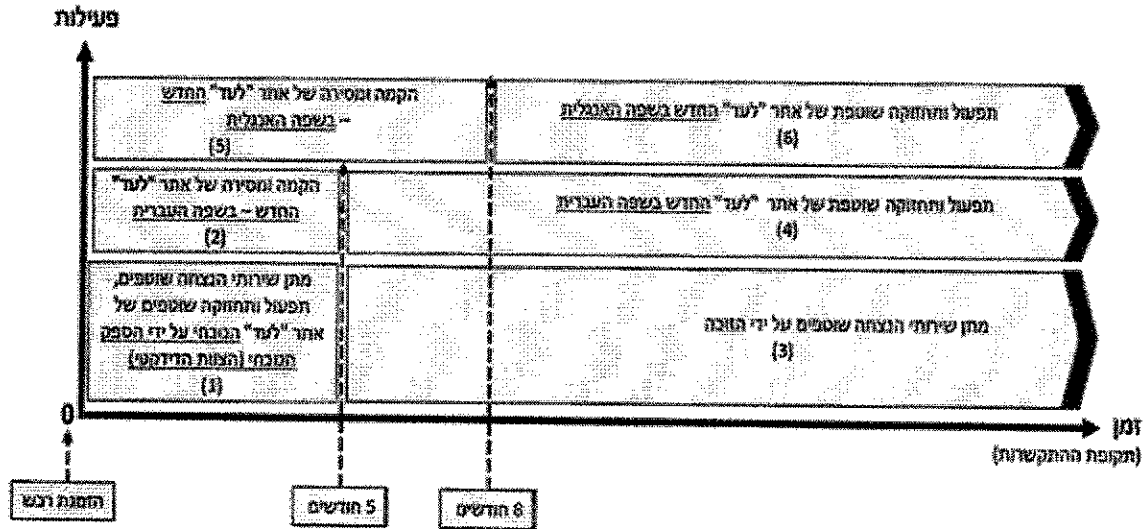
1. מערכת ה-CRM תאפשר הפקת דוחות שוטפים עבור כל שדה מוזן לרבות: פילוח קבוצת חללים שמשפחתם ביקשה אי הנצחה, חיתוכים על פי אתרי קבורה והנצחה ועוד.
2. לביטוח הלאומי תוענק אפשרות גישה למערכת בכל זמן נתון לצפייה, ובמקרים מיוחדים (בתיאום עם הזוכה) הזנת נתונים.

ק.נ



### 3 פרויקט הקמה ומסירת אתר לעד החדש

#### 3.1 אבני הדרך בפרויקט



אבן דרך	תיאור	גורם מביצע	תקופת ביצוע	פירוט
1	מתן שירותי הנצחה שוטפים, תפעול ותחזוקה שוטפים של אתר לעד הנוכחי	ספק נוכחי (הצוות הדידקטי)	5 חודשים קלנדריים על פי הסכם מול הביטוח הלאומי (או יותר בהתאם לאילוצים שיתרחשו בציר הזמן)	במהלך תקופה זאת יספק הצוות הדידקטי את שירותי הנצחה לרבות קליטת חללים נוספים והכל על פי תנאי החוזה מולו. באחריות הביטוח הלאומי לעשות כמיטב יכולתו כי כל המידע ונתונים יועברו לזוכה במכרז להבטחת מימוש מלא של השירותים המבוקשים.
2,4	הקמה ומסירה של אתר לעד החדש בשפה העברית	הזוכה	5 חודשים קלנדריים ממועד שליחת הזמנת הרכש על ידי הביטוח הלאומי לזוכה	במהלך תקופה זאת יפעל הזוכה להקמתו ומסירתו המלאה של אתר לעד החדש בעברית על פי המכרז והנספח הטכני המפורט בנספח ט'. אבני הדרך למימוש המסירה מפורטים בהמשך.
3,4	מתן שירותי הנצחה שוטפים	הזוכה	ממועד מסירת אתר לעד החדש בשפה העברית ולמשך כל תקופת ההתקשרות	בשלב זה יקבל הזוכה אחריות מלאה על מכלול שירותי הנצחה לרבות פעילויות הנצחה שוטפות. יובהר כי בשלב זה ייתכנו אירועים ופעילויות הנצחה אשר נמצאים בעיצומו של טיפול על ידי הספק הנוכחי. הביטוח הלאומי יעשה כמיטב יכולתו כי המידע והפרטים בשלב "העברת המקל" בין הספק הנוכחי לזוכה, עוברים לטיפול הזוכה וכי לא נגרמת כל בעיה או תקלה בשלב זה. הזוכה יהיה זכאי לקבלת תשלום על כל השלמת טיפול בכל שירותי הנצחה על פי המפורט במכרז ללא קשר לסטטוס קבלת הפעילויות לאחריותו.
5,6	הקמה ומסירה של אתר לעד החדש בשפה אנגלית	הזוכה	8 חודשים קלנדריים ממועד שליחת הזמנת הרכש על ידי הביטוח הלאומי לזוכה	במהלך תקופה זאת יפעל הזוכה להקמתו ומסירתו המלאה של אתר לעד החדש בשפה האנגלית על פי המכרז והמפרט הטכני המפורט בנספח ט'. אבני הדרך למימוש המסירה מפורטים בהמשך.

ק.נ



## 3.2 תפעול אתר לעד הנוכחי

- א. עד למסירת אתר לעד החדש **בעברית** יתפעל הספק הנוכחי (הצוות הדידקטי) את אתר לעד במתכונתו הנוכחית. תקופה זאת תימשך עד 5 חודשים או על פי החלטת הביטוח הלאומי.
- א. חברת הצוות הדידקטי תמשיך לתחזק את אתר לעד במהלך תקופה זאת.
- ב. במהלך תקופה זאת יעשה הביטוח הלאומי כמיטב יכולתו להעביר לזוכה את המידע והנתונים הנדרשים לו לצורך הסבות נתונים לאתר לעד החדש.

## 3.3 הקמת ותפעול אתר לעד החדש

### 3.3.1 שיטת העבודה

שיטת העבודה תבוסס על מתכונת של ניהול פרויקטאלי המבוסס על אבני הדרך המפורטות בטבלה אשר בסעיף 3.3.2.1 להלן.

#### ניהול הפרויקטאלי יהיה בעל המאפיינים הבאים:

- א. שלבים ואבני הדרך (כולל הצגת לוח "גאנט" בכל זמן נתון ע"פ דרישת הביטוח הלאומי).
- ב. לוחות זמנים.
- ג. משאבים ואמצעים נדרשים.
- ד. גורמים מעורבים.
- ה. ניהול סיכונים.
- ו. דוחות מעקב ובקרה בכל זמן נתון אודות התקדמות הפרויקט.
- ז. **מפגשים קבועים לסטטוס פרויקט:**

1) מפגשים בתוך צוות הזוכה, **בתדירות שבועית**, בין הגורמים המעורבים.

✓ בסיום כל מפגש יופק על ידי ראש הצוות (מטעמו של הזוכה) סיכום מפגש כולל החלטות, משימות לביצוע כולל סימון אחראי למימוש. סיכום המפגש יופץ לכל המשתתפים עם העתק לנציג הביטוח הלאומי.

✓ הזוכה יעדכן את תכנית העבודה של הפרויקט בהתאמה.

2) מפגשי סטטוס **אחת לחודש** בין ראש הצוות מטעם הזוכה עם נציג הביטוח הלאומי.

✓ אחת לחודש ולא יאוחר מתאריך ה-10 בכל חודש יתקיים מפגש סטטוס בין ראש הצוות מטעמו של הזוכה לנציג הביטוח הלאומי.

✓ תיאום מפגש הסטטוס החודשי יהיה באחריות הזוכה. לכל מפגש יוזמנו גורמים מעורבים על פי הצורך. המפגש יתקיים במיקום שיקבע על ידי נציג הביטוח הלאומי.

✓ בתום כל מפגש יופק על ידי ראש הצוות סיכום מפגש כולל החלטות, משימות לביצוע כולל קביעת אחראי למימוש. סיכום המפגש יופץ לכל המשתתפים.

✓ הזוכה יעדכן את תכנית העבודה של הפרויקט בהתאמה.



### 3.3.2 שלבים בפרויקט ההקמה והתפעול

#### 3.3.2.1 כללי

מועד התנעת השירותים המבוקשים ייחשב מועד חתימת חוזה ההתקשרות בין הביטוח הלאומי לזוכה. לצורך הצגת מועד נקודת הזמן להתנעת ביצוע השירותים נעשה שימוש בטבלאות שלהלן באות – "T".

#	האתר	אבן דרך	פירוט	משך אבן הדרך בחודשים קלנדריים	ל"ז מצטבר מהתנעה להשלמת אבן הדרך	
.1	אתר לעד החדש בשפה העברית	אפיון	אפיון מפורט	1	T+ 1	
.2			אישור אפיון מפורט על ידי הביטוח הלאומי	0.5	T+ 1.5	
.3		יישום	פיתוח, הקמה, הסבות נתונים, מבחני קבלה, הדרכות, תיעוד פיתוח	2	T+ 3	
.4	הרצת האתר	מסירת האתר	עלייה לאוויר	0.5	T+ 3.5	
.5			הפעלה מבצעית של אתר לעד החדש עבור דפי זיכרון שהועברו מאתר לעד הנוכחי בהתאם לתכולת מפרט טכני (נספח ט').	0	T+ 3.5	
.6			אישור רשמי של הביטוח הלאומי אודות תקינות האתר	1.5	T+ 5	
.7	תפעול שוטף	תפעול שוטף	ביצוע ומתן שירותי הנצחה כוללים	למשך כל תקופת ההתקשרות	למשך כל תקופת ההתקשרות	
.8			ביצוע שינויים ושיפורים			
.9			אחריות – תחזוקה ושירות			
.10	אתר לעד החדש בשפה האנגלית	תרגום	תרגום מרכיבי האתר לשפה האנגלית	1	T+ 6	
.11			תרגום דף חלל לשפה האנגלית	1	T+ 7	
.12	האנגלית	מבחני קבלה	ביצוע בדיקות המבוססות על תרחישים אשר יוגדרו במשותף על ידי הביטוח הלאומי והזוכה	1	T+ 8	
.13			מסירת האתר	אישור רשמי של הביטוח הלאומי אודות תקינות האתר	-	T+ 8
.14			תפעול שוטף	תפעול שוטף	ביצוע ומתן שירותי הנצחה כוללים	למשך כל תקופת ההתקשרות
.15	ביצוע שינויים ושיפורים					
.16	אחריות – תחזוקה ושירות					

ק.נ



### 3.3.2.2 אפיון מפורט

- א. **"אפיון מפורט"** – מסמך אותו מחבר הזוכה בהתאמה לתכולת מסמך הדרישות של הביטוח הלאומי (נספח ט' המצורף למסמך זה). מטרת האפיון המפורט היא לתאר את אופן מימוש תכולת היישומים באופן מלא על פי נספח ט'.
- ב. **האפיון המפורט יתרגם את המופיע בנספח ט' ויכלול לפחות את המרכיבים הבאים:**
- 1) אופן זרימת המידע כולל תרשימי זרימה מפורטים לתהליכי העבודה השונים.
  - 2) מסכי האתר.
  - ג. מסמך האפיון המפורט יאושר וייחתם על ידי הביטוח הלאומי תוך שבועיים.
- משלב זה ואילך באחריות הזוכה להיצמד באופן חד משמעי למסמך האפיון המפורט ללא כל שינוי וסטייה כלשהם, אלא אך ורק במסמך שינויים החתום על ידי נציג הביטוח הלאומי.**

### 3.3.2.3 יישום

#### 3.3.2.3.1 פיתוח אתר "לעד" החדש

- א. בשלב זה יידרש הזוכה לפתח את תשתיות ומרכיבי האתר על פי מסמך האפיון המפורט.
- ב. יובהר כי על הזוכה להציג לביטוח הלאומי את תוצרי הפיתוח במהלך ביצועם, למניעת מצב בו עם סיום הפיתוח יתגלה שהפיתוח אינו תואם לאפיון המפורט.
- ג. כלל מהלך הפיתוח לרבות השלמתו ילווה בביצוע של בדיקות תוכנה על פי הנדרש.
- ד. בדיקת התאמת הפיתוח המבוצע לאפיון המפורט יבוצע על ידי אנשי מערכות ואבטחת מידע בביטוח הלאומי ונציג הביטוח הלאומי.

**השלמת אבן דרך זאת ואישור לביצוע אבן הדרך הבאה תיעשה אך ורק מול אישור בכתב חתום על ידי נציג הביטוח הלאומי.**

#### 3.3.2.3.2 התקנת האתר

- הזוכה יתקין את האתר בשרתי או בענן הביטוח הלאומי, תוך תיאום ועבודה מול נציג הביטוח הלאומי ואנשי אגף מערכות מידע, ושמירה על הנחיות אבטחת המידע.
- הזוכה ישתף פעולה עם הצוותים הטכניים/טכנולוגיים של הביטוח הלאומי בכל הנדרש עבור הקמת האתר והתאמה לסביבה הטכנולוגית של הביטוח הלאומי.
- דרישות טכניות והנחיות לאופן התקנת האתר מפורטות בנספח אפיון דרישות הלקוח – נספח ט' המצורף בנפרד למסמך זה.**

**השלמת אבן דרך זאת ואישור לביצוע אבן הדרך הבאה תיעשה אך ורק מול אישור בכתב חתום על ידי נציג הביטוח הלאומי.**

#### 3.3.2.3.3 הסבות נתונים

- באחריות הזוכה לבצע את מהלך הסבת הנתונים בתיאום עם נציג הביטוח הלאומי. הסבת הנתונים תבוסס על הדאטה הקיימת היום באתר "לעד" הנוכחי ועל נתונים ומידע נוספים הרלוונטיים להזנה וקליטה באתר החדש.
- הנתונים אשר ייקלטו בשדות אתר "לעד" החדש יעברו מהלך של טיוב נתונים (זיהוי שגויים, השלמת פרטים וכיוצא באלו).



**השלמת אבן דרך זאת ואישור לביצוע אבן הדרך הבאה תיעשה אך ורק מול אישור בכתב חתום על ידי נציג הביטוח הלאומי.**

#### 3.3.2.3.4 מבחני קבלה

הזוכה והביטוח הלאומי יחברו במשותף תרחישי בדיקה לבחינת תקינות תפעול אתר "לעד" החדש (מהלך זה יבוצע במשותף עם אגף מערכות מידע בביטוח הלאומי).  
תרחישי הבדיקה יציגו תהליכים עיקריים אשר יופעלו בשוטף באתר "לעד" החדש לרבות הפקת פלטים ודוחות מוגדרים. מהלך מבחני הבדיקה ייערך במשרדי הזוכה או בכל מקום אחר על פי החלטת הביטוח הלאומי.  
בכל סיום בדיקת תרחיש ימולא דוח ניהול באגים לרבות תיעוד ואופן תיקון מבוצע.  
הזוכה יתקן את הנדרש במהלך שלב מבחני הקבלה, כך שבכל מקרה לוחות הזמנים לאבן דרך זאת לא ישתנו מעבר למוגדר במכרז.  
הזוכה יאפשר לנציגי הביטוח הלאומי עריכת בדיקות על האתר בסביבת הפיתוח/טסט של הזוכה טרם העברתו לשרתי הביטוח הלאומי.

**השלמת אבן דרך זאת ואישור לביצוע אבן הדרך הבאה תיעשה אך ורק מול אישור בכתב חתום על ידי נציג הביטוח הלאומי.**

#### 3.3.2.3.5 הדרכות

##### א. כללי

במהלך תקופת התקנת האתר והיישום יקיים הזוכה פעילות הדרכה כדלקמן:

הזוכה יוודא לפני כל הליך הדרכה כי המודרכים הם בעלי הרשאות מתאימות כולל מתן גישת כניסה (שם משתמש וסיסמא). הזוכה יידרש לבצע את פעילות ההדרכה עם מדריכים מטעמו אשר יהיו זמינים לפעילות הנדרשת. סה"כ שעות הדרכה צפויות כ-10 בכל שנה.  
הזוכה יעדכן את הלומדה ויפיץ אותו למשתמשים לפחות אחת לשישה חודשים.

##### ב. שיטת ההדרכה

הזוכה יערוך הדרכה פרונטלית או מקוונת, לעובדים הרלוונטיים בביטוח הלאומי מלווה בחומרים מצולמים וכתובים  
תכולת ההדרכה: היכרות כללית של היישומים, תהליכי המידע, מבנה מאגרי המידע, ואופן השימוש – מסכים, שימוש במערכת דוחות, זיהוי חריגות ושגיאות, וכדומה. ההדרכה תתבצע במשרדי הביטוח הלאומי, רחוב יפו 217 ירושלים.  
במקרה של מגבלות ארגוניות (כגון מלחמה, מגיפות וכדומה) יידרש הזוכה להיערך להדרכות מקוונות על כל הכרוך בכך.

**השלמת אבן דרך זאת ואישור לביצוע אבן הדרך הבאה תיעשה אך ורק מול אישור בכתב חתום על ידי נציג הביטוח הלאומי.**

ק.נ



3.3.2.3.6 תיעוד הפיתוח

הזוכה יידרש להגיש את כל מסמכי התיעוד בקבצים דיגיטאליים כדלקמן:

- א. תכנית עבודה (לרבות תכנית הבטחת איכות, תכנית ניהול תצורה וכדו').
- ב. פרוטוקולים (לרבות מסמכי הכנה וסיכום לשיקופים – **Reviews**, כל סיכומי הדיונים בהשתתפות הזוכה וכדומה).
- ג. תיק אפיון מפורט (לרבות מיפוי ישויות, תהליכים, שגרות, טרנסאקציות, מודולים, ממשקים וכדו') – דגש על פירוט טבלאות וקבצים שנעשה בהם שימוש, סוגי קלט אפשריים, סוגי פלט אפשריים, בדיקות לוגיות בקלט, עיבוד ופלט, קשרי גומלין בין המודול המאופיין למודולים אחרים, פירוט חוקים ונוסחאות המשמשים בתהליכי העבודה (**Business Logic**).
- ד. תיקי עיצוב ותיקים לתוכניתן (לרבות ארכיטקטורה לוגית, בסיס הנתונים, מסכים, דוחות, שגרות וכדו'). תיקים אלו יכללו, בין היתר, את המרכיבים הבאים: תרחיש גישה למסך (בדיקת הגישה מכל מקום אפשרי, מהתפריט/ כפתור הפנייה/**ICON /LINKS**), בדיקת עיצוב שדות וכותרות (בדיקת "תכולת" כל השדות והכותרות, מיקומם ואיותם), ברירות מחדל למיון (האם בכניסה למסך מופיעים ערכי ברירות המחדל למיון, המפורטים במסמך העיצוב), שדות המסך (עבור כל שדה במסך: אופן תצוגה, הקלדה במצב של הוספה/עדכון, תצוגה, חישוב, ברירות מחדל, צבע השדה), אייקונים (הימצאותם של כל האייקונים, וידוא כי כל אייקון מבצע את המוגדר לו במסמך), **LINKS** (הופעת כל ה- **LINKS** המפורטים במסמך העיצוב ובדיקת ההפניה למקום הנכון עם הפרמטרים הנכונים).
- ה. תוכנית הסבה (הסבת נתונים) – פירוט תוכנית ושלבי ההסבה, מיפוי השדות במערכת המקור ובמערכת היעד, תיעוד שגרות ההסבה, תכנון בדיקות ההסבה (שלמות ותקינות).
- ו. מדריכים למשתמשי היישומים – פירוט אופן ההפעלה והשימוש בכל מרכיבי האתר.
- ז. תוכניות בדיקה - תוכניות הבדיקה תכלולנה את כל רמות הבדיקה, החל מבדיקה פונקציונאלית של מרכיב בודד במערכת עם הגדרת סט בדיקות שפיות וסט בדיקות של מקרי קצה, דרך בדיקת תהליך עבודה מלא ועד לבדיקת עומסים וביצועים בהפעלה מבצעית של האתר.
- ח. הזוכה יידרש לתחזק באופן שוטף את כל אחד ממסמכי תיעוד היישומים ולהגיש למשרד מהדורה חדשה לאישור לאחר כל שינוי מהותי במערכת, או בעת שיידרש לכך ע"י הביטוח הלאומי. לגבי כל סוג תיעוד, נדרש להקפיד על מעקב שינויים, ניהול גרסאות, פירוט הגורם המתעד והגורם המאשר.

**השלמת אבן דרך זאת ואישור לביצוע אבן הדרך הבאה תיעשה אך ורק מול אישור בכתב חתום על ידי נציג הביטוח הלאומי.**

P.N



### 3.3.2.3.7 עלייה לאוויר

מועד הפעלתו המבצעית של האתר: תוך 7 ימי עבודה מאישור מבחני הקבלה על ידי נציג הביטוח הלאומי.

הזוכה ידאג לגיבוי של תמיכה טכנולוגית בכל טווח הזמן ממועד בעלייה לאוויר ועד מועד מסירת האתר על ידי הזוכה לביטוח הלאומי, כולל מרכז התמיכה שלו למענה לכל תקלה פשוטה או מורכבת (First/Second Level Support), כדלקמן:

- א. כונן טלפוני טכני (המסוגל לבצע תמיכה טכנית מלאה בכל תקלה באתר) זמין לטיפול בתקלות בכל תקופת העלייה לאוויר, בין השעות 08:00 עד 17:00 בכל הימים אי עד ה'.
- ב. זמן תגובה עד תחילת טיפול ממועד פתיחת קריאה או זיהוי תקלה: תקלה רגילה/קריטית על פי המפורט להלן. כל תקלה תטופל על ידי הזוכה ברציפות עד לסיום הטיפול ואישור נציג הביטוח הלאומי.

**בכל מהלך טווח ימי העלייה לאוויר יופקו על ידי הזוכה דוחות בקרה ייעודיים כדי לבחון את תפקוד היישומים לרבות הפקת פלטים וטפסים נדרשים.**

**השלמת אבן דרך זאת ואישור לביצוע אבן הדרך הבאה תיעשה אך ורק מול אישור בכתב חתום על ידי נציג הביטוח הלאומי.**

### 3.3.2.4 הרצת אתר "לעד" החדש

- א. תקופה זאת תיועד **לבחינה בפועל של כלל הפונקציונאליות** באתר על כלל דף הביוגרפיה אשר הועברו מהאתר הישן, לצורך פתרון תקלות ובעיות בזמן אמת ולחניכת והדרכת המשתמשים השונים לשימוש מושכל במערכת.
- ב. הזוכה ידאג לגיבוי של תמיכה טכנולוגית בכל טווח הזמן האמור כולל מרכז התמיכה שלו למענה לכל תקלה פשוטה או מורכבת (First/Second Level Support).

**השלמת אבן דרך זאת ואישור לביצוע אבן הדרך הבאה תיעשה אך ורק מול אישור בכתב חתום על ידי נציג הביטוח הלאומי.**

### 3.3.2.5 מסירת האתר

- א. עם תום תקופת ההרצה יידרש הזוכה למסור את האתר לביטוח הלאומי.
- ב. מסירת האתר תאושר על ידי נציג הביטוח הלאומי, ותבטא את תקינותו המלאה של האתר על כלל מרכיביו ועמידתו בכל דרישות המכרז, הסכם ההתקשרות, מסמך דרישות הלקוח ומסמך האפיון המפורט.

**השלמת אבן דרך זאת ואישור לביצוע אבן הדרך הבאה תיעשה אך ורק מול אישור בכתב חתום על ידי נציג הביטוח הלאומי.**




### 3.3.2.6 תרגום אתר לעד בעברית לשפה האנגלית

- א. באתר לעד אשר בשפה העברית יימצא קישור לאתר בשפה האנגלית באמצעות כיתוב ודגל בריטניה (וקישור לעברית מהאתר באנגלית לכל דף חלל).
- ב. באתר לעד אשר בשפה האנגלית יימצא קישור לאתר בשפה העברית באמצעות כיתוב ודגל ישראל (וקישור לאנגלית מהאתר בעברית לכל דף חלל).
- ג. אתר לעד בשפה האנגלית יהיה זהה לחלוטין לאתר לעד בשפה העברית לרבות: פונקציונליות, עיצוב, ממשק המשתמש, ומקושר למערכת ניהול הפניות וה-CRM וכדומה.
- ד. כל שינוי, עדכון, הוספה, גריעה וכדומה יבוצעו בזמן אמת בשתי השפות.
- ה. **לוח זמנים:**  
לזוכה עומדים 8 חודשים למסירת אתר לעד באנגלית באופן מלא. הזוכה רשאי כבר ממועד חתימת חוזה ההתקשרות לעבוד על האתר באנגלית, בשני תנאים:  
1) פעילות זאת לא תעכב או תפריע להקמת ומסירת האתר בשפה העברית.  
2) האתר בשפה האנגלית יידרש לתאימות מלאה בכל זמן נתון לאתר בשפה העברית



## 4 אתר לעד חדש – מפרט טכני

### 4.1 כללי

- א. כל התמונות במסמך זה הן להמחשה בלבד.
- ב. האתר נדרש להיות ברוח אתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי:  
<https://laad.btl.gov.il/Web/Hc/Default.aspx>
- ג. האתר נדרש להיות נגיש בהתאם לתקנות הנגישות (לפחות ברמה AA).
- ד. האתר נדרש להיות רספונסיבי ונתמך בכל סוגי הדפדפנים והמכשירים הניידים. לרבות עמדת המידע עם מסך מגע.
- ה. הגדרות הגרפיקה ינוהלו מתוך CSS שיחובר על ידי הזוכה.
- ו. האתר שיפותח יתארח בשרתי הביטוח לאומי או בהתאם להנחיות.
- ז. המערכת נדרשת להיות ערוכה להוספת כלל פרטי החללים ואירועי האיבה וכן לעדכונים שוטפים (ממשקי ההזנה יענו על דרישות UI ו-UX).
- ח. למרבית הנתונים הנדרשים באפיון ישנו היום שדה ייעודי בטבלאות ב DB הקיים.
- ט. הסבר ושאלות SQL על בסיס הנתונים הקיים יינתנו לזוכה.
- י. במסמך מופיעות דרישות לממשק משתמש חיצוני (נראות האתר על ידי גולשים) וכן דרישות לממשק ניהול פנימי (מערכת הזנת וניהול התכנים, שיוזנו על ידי עובדי הביטוח הלאומי או מי מטעמם). הדרישות לממשק הניהול הפנימי יסומנו על פי רוב בסימן הזה: 
- יא. הזוכה יאפשר שינוי מראה האתר בהתאם לדרישות המוסד כגון: לקראת יום הזיכרון – מראה האתר מתאים את עצמו לרות יום הזיכרון (וכן ימי זיכרון ואירועים דומים נוספים שעלולים להיות בעקבות אירועי ה 7.10.2023). במהלך תקופת ההתקשרות – שינוי עיצובים וכדומה.

### 4.2 מפת האתר

- דף הבית
  - חיפוש מורחב
  - החללים בחודש זה (קרוסלה)
  - הדלקת נר זיכרון כללי
- דף תוצאות חיפוש
  - דף חלל <
    - אתרי הנצחה
    - דברים לזכרו
    - אלבום תמונות
    - הדלקת נר זיכרון (כתיבת הקדשה)
    - אתרי הנצחה ואנדרטאות
    - דברים לזכרו
- מערכת דוחות
- האנדרטה בהר הרצל
- דבר מנכ"ל ביטוח לאומי
- דבר השר



- זכויות נפגעי פעולות איבה (קישור לאתר ביטוח לאומי)

- FOOTER

- אודות האתר
- הצהרת נגישות
- תנאי שימוש באתר
- צור קשר

ק.נ



### 4.3 דף הבית

סקיצה להמחשה בלבד :



חללי החודש / השבוע / היום

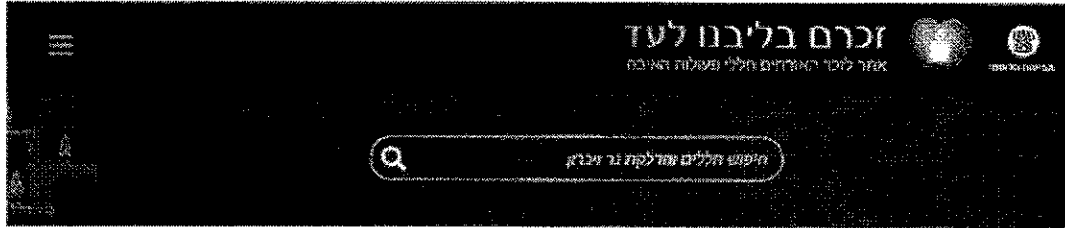


הערה: מידי שנה, לקראת יום הזיכרון לחללי פעולות האיבה על עיצוב האתר להשתנות למראה התואם יותר את אוירת היום.

מ.ק



רכיבים בדף הבית:



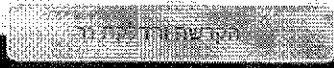
• **כותרת**

1. סמל הביטוח הלאומי
  2. סמל מדינת ישראל
  3. סמל משרד העבודה
  4. "זכרם בליבנו לעד"
- יש לאפשר החלפת המשפט או הוספת פסוק לפי דרישה, כחלק מתחזוקה שוטפת וכן במהלך הקמת האתר.
  - 5. "אתר לזכר האזרחים חללי פעולות האיבה"

• **רכיב לחיפוש**

1. תיבת חיפוש
- מלל: "חיפוש חללים" [וללא המילים "והדלקת נר זיכרון"]
  - כפתור חיפוש
  - קישור לחיפוש מורחב (כאן האפיון)
  - תוצאות החיפוש יוצגו בדף "תוצאות חיפוש", רצוי בשורות של תוצאות ע"פ האפיון.

חללי החודש / השבוע / היום



- **"זוכרים ביחד אתכם" / "נזכור ולא נשכח" (לדוגמא) – קרוסלה של חללים**
  1. תמונות חללים שיום השנה שלהם קרוב, ממוין לפי הקרבה ליום השנה שלהם על פי לוח השנה העברי (וכן לפי לוח השנה הלועזי – לחללים שאינם יהודיים)
  2. יש להציג שורה של חללים – כמו בתמונה לעיל.
  3. מידע ודגשים למפתחים על סדר הצגת החללים בדף הבא.
  4. ביום הזיכרון יש להציג באופן רנדומלי את כל החללים.
- **הקדשה והדלקת נר זיכרון כללי (הקדשה לכל חללי פעולות האיבה).**
  1. יקפיץ חלון לכתיבת הקדשה ושיתוף בפייסבוק ושאר רשתות נפוצות (טוויטר, ווטסאפ, טיקטוק, לינק לשיתוף במייל)

ק.נ



- יכולת דינמית להוספת WebPart להצגה לפי הצורך של: הודעות / תמונות (באנרים) מזדמנים.

ממשק הניהול להזנת ההודעות המזדמנות יכלול את הרכיבים הבאים:  
a. רכיב הודעות:

- i. כותרת
  - ii. טקסט + יכולת הוספת לינקים
  - iii. תאריך פרסום (התחלה וסוף)
- b. רכיב באנרים (סליידים)
- i. תמונה
  - ii. טקסט + יכולת הוספת לינקים
  - iii. תאריך פרסום (התחלה וסוף)



- האנדרטה בהר הרצל (או היכל הזיכרון, כאשר הוא יוקם)
  1. תמונת האנדרטה
  2. אופציונאלי - מלל על האנדרטה (יוצגו תווים ראשונים של המלל מדף המידע על האנדרטה).
  3. קישור לדף מידע על האנדרטה (אפיון – תחת דפי מידע סטטיים)



4. כשיוקם היכל הזיכרון יתווסף קישור לאיזור באתר שיכיל מספר דפי מידע על היכל הזיכרון כגון – רקע להקמתו והחזון, דרכי הגעה עם קוד QR, מועדי ההדרכות, טקסט אומנותי (שיר), צור קשר.

• **קישורים רוחביים**

1. קישור לדף דבר המנכ"ל של ביטוח לאומי
2. קישור לדף דבר השר
3. קישור לדף אודות האתר
4. "מידע שימושי למשפחות השכולות" - קישור לדף זכויות באתר BTL.Gov.il
5. יכולת (ומקום במסך) להוספת קישורים נוספים לפי הצורך

• **קישורים באזור FOOTER**

1. יצירת קשר
2. הצהרת נגישות
3. אודות האתר
4. אתר הביטוח הלאומי
5. מערכת דוחות
6. יכולת הוספת קישורים נוספים לפי הצורך

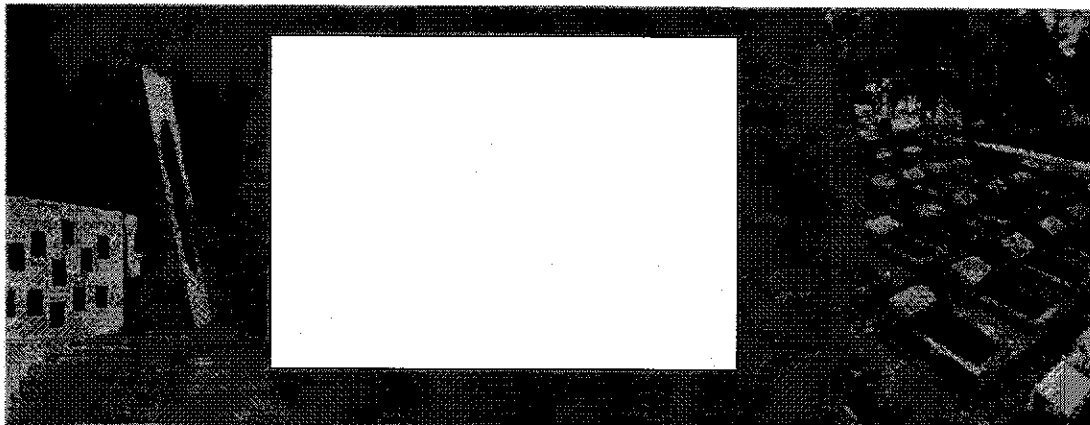
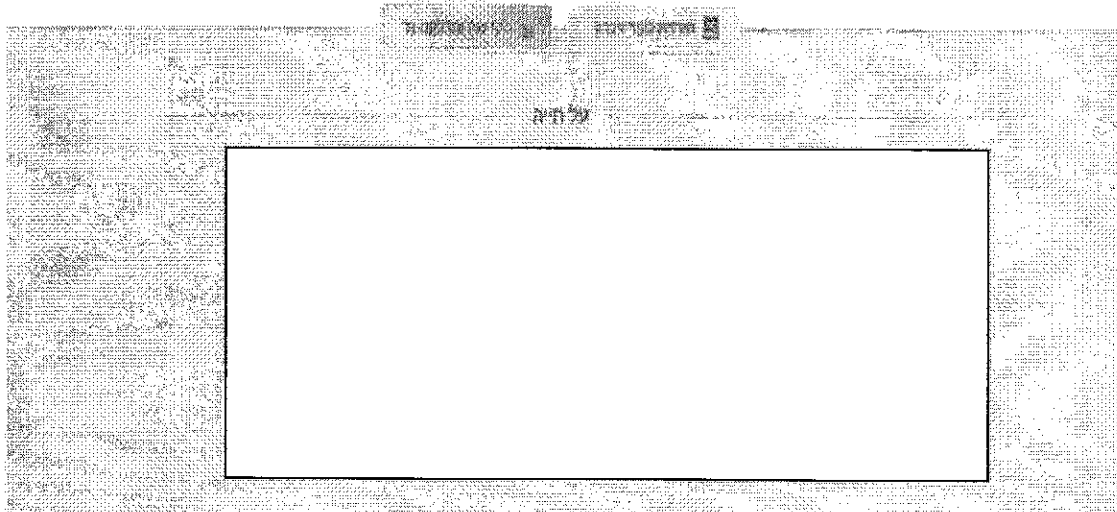
ק.נ



## 4.4 דף חלל

### 4.4.1 מידע וקישורים בדף החלל

הדף יכיל את כל המידע על החלל וקישורים למקומות אחרים.  
סקיצה להמחשה בלבד:



ק.נ



### 4.4.2 רכיבים בדף החלל

רכיב מדרש	המחשה								
פרטי הנופל ושנות חייו									
תמונה									
פרטי פעולת האיבה, גיל בזמן המיתה	<table border="1"> <tr> <td>נרצח:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>באישה:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>בח 39:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>ת.נ.א.:</td> <td></td> </tr> </table>	נרצח:		באישה:		בח 39:		ת.נ.א.:	
נרצח:									
באישה:									
בח 39:									
ת.נ.א.:									
מקום קבורתה	"נקברה בבית העלמין האיזורי"								
הותירה אחריה	"הותירה אחריה [Redacted]"								
פנימי - תושב חו"ל	[ לא נמצא בעיצוב המחשה. שורה לפני תנצב"ה. ] יש לשמור מאפיין שאומר שהחלל הוא תושב חו"ל, כדי לאפשר את החיתוך של תושבי חו"ל בחיפוש החללים ובדוחות.								

רכיב מדרש	המחשה	מידע נוסף
כפתור הקדשה והדלקת נר		<p>התנהגות: יוצג לכל אורך הדף (גם כשגוללים למטה או למעלה). בלחיצה - יקפיץ את הגולש לאזור כתיבת ההקדשה עם פוקוס בתוך תיבת הטקסט של כתיבת ההקדשה.</p>
עם כתיבת ההקדשה יש למשב את הכותב שההקדשה תופיע לאחר בדיקת התוכן. להוסיף כפתור - שיתוף במדיית חברתיות לאחר הדלקת הנר. הדפסת מדבקה לנר זיכרון		
כפתור "מדבקה לנר זיכרון"		<p>התנהגות: כמו הקיים באתר כיום:  <ul style="list-style-type: none"> <li>* אפשרות להדפסה עם/ללא תמונה</li> <li>* QR code - לדף החלל</li> </ul> </p>
כפתור הורדת ספר זיכרון		<p>כל הנתונים שמרכיבים את דף החלל יהיו בספר הזיכרון.                      הורדת אלבום זיכרון דיגיטלי בפורמט PDF                      7. אפיון מפורט של ספר הזיכרון                      8. דוגמא מאתר LEGACY בנספח.</p>
כפתור "לא יודע מה לומר?"		<p>יקפיץ חלון עם נוסחים שכיחים לכתיבה בהקדשה. הנוסחים יועברו לאחר בחירת החברה הזוכה. הנוסחים יוצגו בהתאם למין החלל.</p>

ק.נ



מידע נוסף	המחשה	רכיב נדרש
הכותרת תהיה "אודות חייך" או "אודות חייה"		אודות חייך/חייה
מכיל את כל מאגר התמונות של הנופל.  יש להגדיר תמונה ראשית שתופיע בראש דף החלל וכן בחיפוש.		אלבום תמונות

מידע נוסף	מקור נתונים	רכיב נדרש
] בתמונה להמחשה כתוב "נרצחו באותו אסון", זה לא הנוסח שיופיע באתר אלא "נהרגו באותו אירוע" יוצגו רק חללים מתוך ה DB של חללי איבה]		נהרגו באותו אירוע (רכיב חדש)

ק.נ

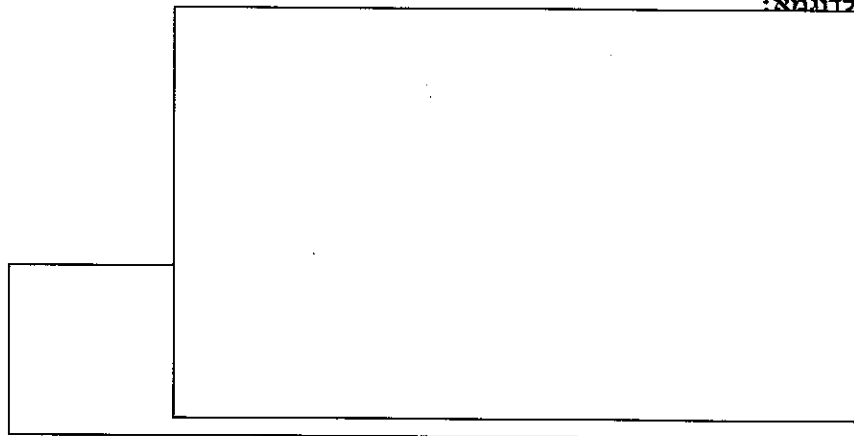


### 4.4.3 אלבום זיכרון לחלל ספציפי

- א. דף החלל יאפשר לכל משתמש להפיק אלבום זיכרון לחלל בהתאם למצאי התייעוד המצוי בדף החלל נכון ליום ההפקה.
- ב. הפקת האלבום תתאפשר רק במידה והושלמה פעילות עיבוי דף חלל.
- ג. ההפקה תאפשר הורדה לקובץ PDF ולהדפסה בהתאם.
- ד. יובהר כי "כפתור" הפקת אלבום זיכרון יופעל אך ורק לאחר שהוסכם לכך על ידי משפחת החלל.
- ה. הזוכה יבצע בקרת מלל תמידית אודות ההקדשות אשר נכתבות על ידי משפחות החללים, לוודוא אתיקה ואי קיום טקסטים מעליבים/עוינים וכדומה.
- ו. **מפרט טכני לאלבום הזיכרון:**

- 1) בדף החלל ימוקם "כפתור" – "אלבום זיכרון" אשר לחיצה עליו תאפשר הצגת וגם הדפסת ספרון בתצורת PDF בפורמט הבא:
- 2) דף שער – "לזכרה של ישראל ישראלי היי"ד" (דף ריק, שיתאים לפורמט מודפס).
- 3) דף מקדים - עם המידע שמופיע בחלק העליון של דף החלל.

לדוגמא:



- 4) סיפור חייה ( עם אפשרות שיגלוש לדף נוסף).
- 5) תמונות המצבה ומיקום הקבר.
- 6) "אתרי הנצחה" - עם צילום של האנדרטאות, וכן צילום האנדרטה בהר הרצל בצידי הדף.
- 7) דברים לזכרה - דפי מידע נוספים שיש אליהם לינק תחת "הנצחה". למשל "זיכרון הדס" או "ההספד במלאת 20 שנה למותה"
- 8) תמונות מאלבום התמונות (בצידי העמוד יש לשלב QR קוד שיוביל לצפייה באתר).
- 9) **הקדשות שנכתבו באתר:**

- אופציונאלי - יש לשלב תמונות מאלבום התמונות לצד הקדשות: למשל: בכל דף שלוש תמונות אחת מתחת לשנייה (בחצי הימני) ומולך בטור השני כתובות כמה הקדשות שנכנסות בדף בשלמותן).
- יש לשלב בפניה של כל דף קוד QR או לינק – לחץ כאן לכתיבת הקדשה באתר לעד. כאשר קוד ה QR יוביל לאיזור כתיבת הקדשה על אותו החלל (Anchor).
- 10) "הזיכרונות שלי ממך..." – שני דפים ריקים עם שורות ריקות, כמו מחברת, שמעודדים את המשתמש לכתוב זיכרון אישי.



11) "ימי השנה הבאים" - טבלה שבה ייכתבו התאריכים הלועזיים של ימי השנה הבאים.  
למשל: יום הפטירה: ג' אלול התשע"ב. ימי השנה:

שנים למותו	שנה	תאריך
10	התשפ"ג	יום ד' 25/08/2023
11	התשפ"ד	יום ב' 12/08/2024

#### 4.4.4 אתרי הנצחה ואנדרטאות

- א. באיזור הנצחה/ אנדרטאות יוצגו אנדרטאות או מפעלים בהם הונצח החלל. חלק מן השורות יכולות להיות קישור לדף אנדרטה שבו הונצח החלל.
- ב. לכל חלל תהיה השורה הראשונה - האנדרטה לחללי פעולות האיבה בהר הרצל, בה כולם מונצחים.
- ג. והשורה האחרונה תהיה "יהי זכרו/ה ברוך". וביניהם יהיו פרוייקטים אחרים של הנצחה, חלקם עם קישור לדף אנדרטה וחלקם בלי (אם זהו מפעל שאינו אנדרטה, או שהוחלט לא לייצר עבורו דף באתר).

מיקום נוסף	המחשה	הכינוי הרשמי
קיים שדה המכיל את מספר הלוח.		מיקומו באנדרטת בהר הרצל
אם החלל הונצח באנדרטאות נוספות זה יוצג כשורה נוספת תחת הנצחתו בהר הרצל. כאשר יוקמו דפי מידע על אנדרטאות – השורה הזו תכיל לינק לדף האנדרטה הרלוונטי.		אנדרטאתרי הנצחה נוספים
"יהי זכרו/ה ברוך" לפי המגדר של החלל		שורה אחרונה
במערכת ניהול התכנים הנוכחית יישנו שדה עם מספר התיק של החלל בביטוח לאומי, אגף נפגעי פעולות איבה. (לא יופיע באתר, אלא בשדה במערכת הניהול)		תיק טרור (לא יופיע באתר)

#### 4.4.5 דף אנדרטה

- א. דף אנדרטה יכיל מידע על אתר הנצחה פיזי, המנציח מספר חללים או חלל בודד.
- ב. במבנה הדומה לקיים באתר יזכור:
- על האנדרטה
  - תיאור האנדרטה



**המוסד לביטוח לאומי, מכרז מספר מ (2017) 2025 למתן שירותי הנצחה עבור הביטוח הלאומי  
נספח ט' – אפיון טכני לאתר אינטרנט "לעד" החדש**

- 3 תמונות של האנדרטה
- 4 תיאור הקמת האנדרטה
- 5 דרכי הגעה (כולל מיקום האנדרטה, לינק לניווט ותמונת מפה (אם ישנה).
- 6 מספר חללים המונצחים באנדרטה
- 7 שמות החללים המונצחים, מסודרים לפי א-י-ב של שמות המשפחה.
- ג. כאמור - בדף יפורטו שמות החללים המונצחים באנדרטה, מסודרים לפי סדר א-ב של שם המשפחה של החלל.
  - 1 כל ציון שמו של חלל המונצח יהיה גם לינק לדף החלל עצמו באתר לעד.
  - ד. בדף של כל אחד מהחללים המונצחים באנדרטה יופיע קישור לדף האנדרטה, תחת האיזור הנקרא "אנדרטאות ואתרי הנצחה".
  - ה. התוכן של דפי האנדרטאות יועבר בהמשך.
  - ה. במידה והגעת התוכן על האנדרטאות תתעכב - ייתכן שתעלה גירסה ראשונה של האתר ללא דפי האנדרטאות.
  - ו. בדף הבא ישנה דוגמא לדף אנדרטה מאתר יזכור. להמחשה בלבד.



ק.נ



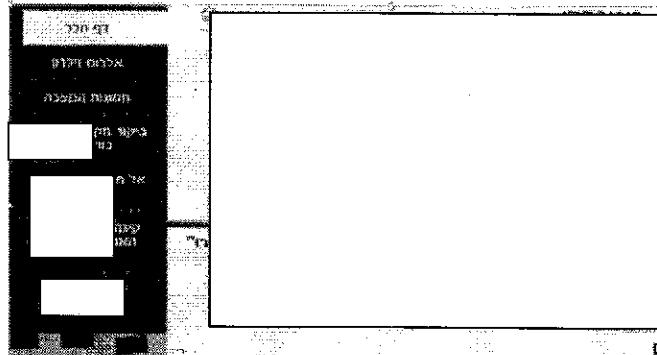
## 4.4.6 לינקים לדפי מידע נוספים להנצחת החלל

### "דברים לזכרו" -

א. ישנם חללים שבני המשפחה מבקשים להזין עבורם דפי מידע נוספים, כגון הספדים שנאמרו או רשימות שהחללים כתבו בחייהם או שכתבו עליהם. לדוגמא: ישראל ישראלי ז"ל (נכון לשנת 2022 היו כ-70 חללים עם מידע נוסף. 16 מתוכם עם 2-4 דפים נוספים והשאר עם דף נוסף אחד).

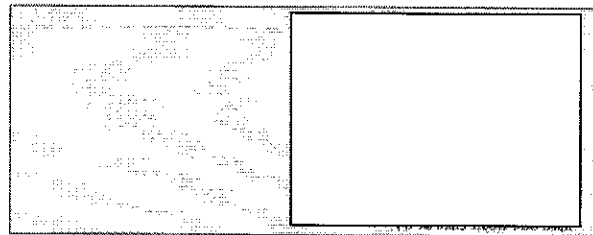
כך זה נראה היום באתר:

(כאמור באתר החדש זה ישולב תחת "דברים לזכרו")



ב. לכל חלל שיש עבורו דפי מידע נוספים יוצג מקטע "דברים לזכרו/לזכרה" ובתוכו לינקים, כשכל שורה היא הכותרת של דף המידע ומתארת את פריט המידע הנוסף, לדוגמא: "ביקור תקופתי/ ברוך בורובסקי". השורה האחרונה תהיה: "יהי זיכרוה ברוך", בהתאם למינו של החלל. לעיתים ישנם פריטי מידע שאינם טקסטואליים, אלא ניתנים להורדה כגון קובץ PDF, קובץ שמע, סרטון, תמונות.

ג. דף המידע הנוסף נראה היום טקסטואלי לגמרי, יש מקום לשלב אותו גם עם תמונות. כיום זה נראה כך: "ביקור תקופתי/.....".





המוסד לביטוח לאומי, מרכז מספר מ (2017) 2025 למתן שירותי הנצחה עבור הביטוח הלאומי  
נספח ט' – אפיון טכני לאתר אינטרנט "לעד" החדש

<p>הצגה בתור דפי מידע לינק לדפי מידע נוספים על החלל</p> <p>החברה הזוכה תבדוק מול הזוכה הקיים ותייבא את שאר סוגי המידע ששמורים כמידע נוסף, כגון: קבצי PDF / סרטונים/תמונות ועוד טקסטים.</p>	<p>הנצחה/ לזכרה</p>
<p>יש לייצר אפשרות להזין שורה במערכת הזנת התכנים נוספת תחת דברים לזכרו ותחת אתרי הנצחה, שתהיה: שורת טקסט עם או בלי לינק.</p>	<p>אפשרות להזנת מידע דיני</p>
<p>יש לייצר במערכת אפשרות להזין שורה נוספת תחת הנצחה קישור לדף מידע חדש.</p> <p>הדף הנוסף יכלול TEXT , SORT , TITLE , וגם אינדיקטור שאומר אם זהו תוכן שהגיע מהמערכת הישנה או תוכן שהוזן במערכת החדשה. כאשר זהו תוכן שהוזן במערכת הישנה – כל ה TITLE ישמש בתור ה-לינק למעבר לדף המידע.</p> <p>ואם זה תוכן שהוזן במערכת החדשה יש לייצר "שורה של הנצחה" שתכיל לינק לדף המידע, כאשר לא חובה שהכותרת תהיה זהה לשורת המידע שתוצג תחת "הנצחה".</p>	<p>יצירת דף תוכן חדש (שיהיה אליו קישור תחת "הנצחה" או "דברים לזכרו" של חלל ספציפי.)</p>
<p>יש לייצר במערכת התכנים אפשרות נוספת תחת הנצחה שתכלול קישור לאתר חיצוני.</p>	<p>הזנת מידע עם לינק לאתר חיצוני</p>
<p>"יהי זכרה/ו ברוך" לפי המגדר של החלל</p>	<p>שורה אחרונה</p>
<p>Status=1 - אין לו קבר. a.grave_place=0 הוא נקבר, אך לא ידוע למערכת איפה. לו קבר אם</p>	<p>מקום הקבורה</p>
<p>אם לא ידוע מקום קבורתו – יוצג בפנים "מקום קבורתו/ה לא נודע" (בהתאם למינו)</p>	<p>"מקום קבורתו/ה לא נודע"</p>
<p>לא לכתוב במערכת איפה הוא נקבר את המקטע "מקום קבורתו" במקרה זה.</p>	<p>לא כתוב במערכת איפה הוא נקבר</p>
<p>תמונות מצבה</p>	<p>תמונות מצבה</p>



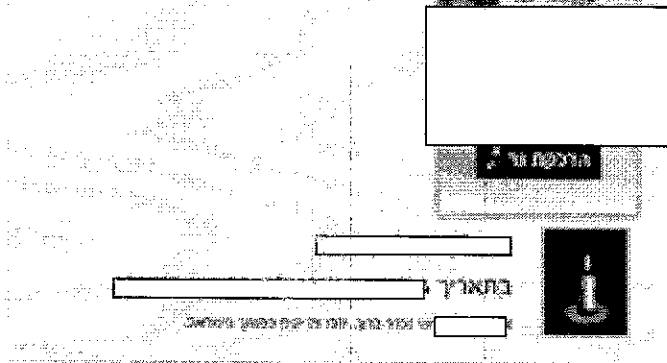
מידע נוסף	מקור נתונים	רכיב נדרש
] בתמונה להמחשה כתוב "נרצחו באותו אסון", זה לא הנוסח שיופיע באתר אלא "נהרגו באותו אירוע" או "חללים קשורים". ניתן לקשר חללים לפי חללים מאותה משפחה, או כאלו מאותו אירוע איבה או מאותו ישוב. יש לקבל את אישור המשפחה להצגת חללים נוספים, ולראות מהו הקישור המועדף עליהם.]	צילום מסך	חללים הקשורים לחלל הנוכחי (רכיב חדש)

ק.נ



ובלחיצה על "שלח" זה נשלח לבדיקת ומהל האתר, שייאשר ואז זה יפורסם באתר. (ז)

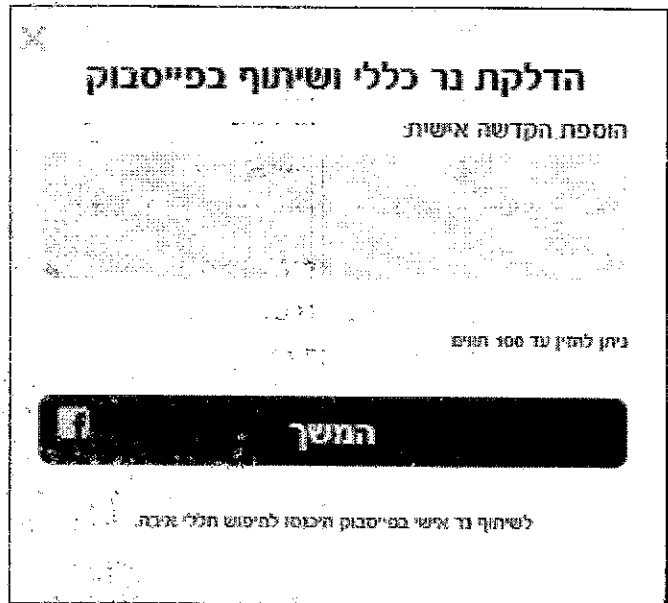
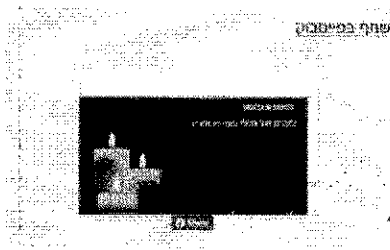
והנה זה מפורסם, ראשון בתור בחדר הנרות של א



- א. הדלקת נר זיכרון לזכרו של החלל תהווה חלק אינטגרלי מדף החלל.
- ב. ביצוע ההדלקה על ידי כל משתמש יהיה אפשרי על ידי כניסה למיקום הנדרש באתר.
- ג. המערכת תאפשר את הדלקת הנר בנוסף באתר עצמו גם ברשתות חברתיות כגון פייסבוק ואינסטגרם.
- ד. המחשה להלן:



ה. בימי זיכרון תידרש הדלקת נר זיכרון בשם הביטוח הלאומי לכל החללים.



ק.נ



### 4.4.7 הדלקת נר זיכרון


כתיבת הקדשה (או "הדלקת נר זיכרון וירטואלי"), הוא פיצול חובה באתר, שגמאפשר לכל גולש לכתוב כמה מילים לכבודו או לזכרו של החלל. לדוגמה: אם פכנס לדף החלל של [ ] , נראה שמופחת לתמונת החלל ישנם כפתור "לחדר ברות",



בלחיצה על הכפתור נגיע לדף ("חדר ברות") שבו ישנם "נרות זיכרון" עם הקדשות אישיות. לדוגמה:

[ ]  
בתאריך 07/11/2023, כ"ג בחשוון תשפ"ד

דום לפני כן שנה בדיוק ביום זה נולדו עבדי ולמנו ברחמי לילות דאגו אומנותית שיהיו מחבלים את בחרון בהמשכות את מו... זא"ל זה זכור שנה נשמת לעולמי עו.





בלחיצה על הכפתור נגיע לדף ("חדר ברות") שבו ישנם "נרות זיכרון" עם הקדשות אישיות. לדוגמה:

[ ]  
בתאריך 07/11/2023, כ"ג בחשוון תשפ"ד

דום לפני כן שנה בדיוק ביום זה נולדו עבדי ולמנו ברחמי לילות דאגו אומנותית שיהיו מחבלים את בחרון בהמשכות את מו... זא"ל זה זכור שנה נשמת לעולמי עו.

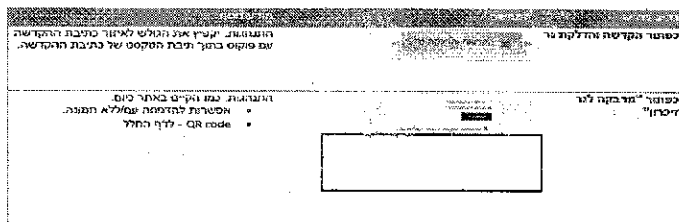
[ ]  
בתאריך [ ]  
דום לפני כן שנה בדיוק ביום זה נולדו עבדי ולמנו ברחמי לילות דאגו אומנותית שיהיו מחבלים את בחרון בהמשכות את מו... זא"ל זה זכור שנה נשמת לעולמי עו.

ישנם ישנם כפתור "הדלקת נר" שבו כל גולש, גם אני וגם אתה, יכולים להדליק נר ולכתוב הקדשה. כך:



N.P.

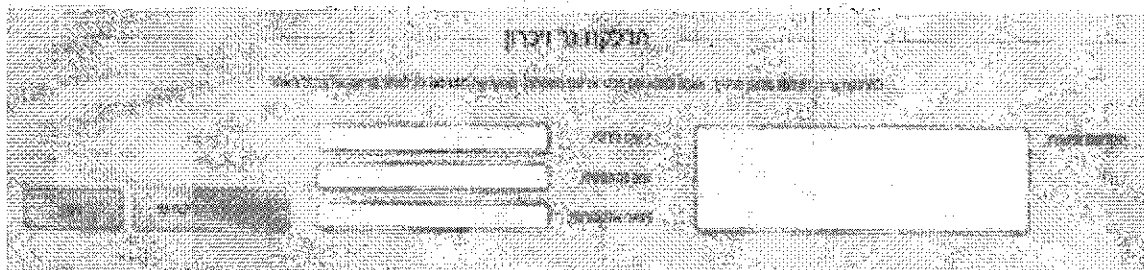


#### 4.4.8 הקדשות

##### 4.4.8.1 כללי

- א. "הקדשה" – פרסום טקסט באתר לעד לזכרו של החלל המנוצח.
- ב. ביצוע ההקדשה יהווה חלק אינטגרלי מדף החלל.
- ג. **ביצוע ביקורת על ההקדשות:**  
ביצוע ההקדשה על ידי כל משתמש יהיה אפשרי על ידי כניסה למיקום הנדרש באתר. הזוכה יידרש לקבל חיווי אלקטרוני (באמצעות תשתית המחשוב של אתר לעד) אודות כל פרסום הקדשה חדשה. באחריות הזוכה לבקר את גישה ההקדשה תוך 2 ימי עבודה מהעלאת ההקדשה לאתר, ולוודא כי אין בו משום פגיעה בגישות הציבור או טקסט זדוני מכל סוג שהוא באמצעים ידניים או אוטומטיים/דיגיטליים.
- ד. הזוכה יידרש להיערך לכמות מוגברת של הקדשות בסמוך לימי הזיכרון השונים.

##### 4.4.8.2 אזור כתיבת הקדשה



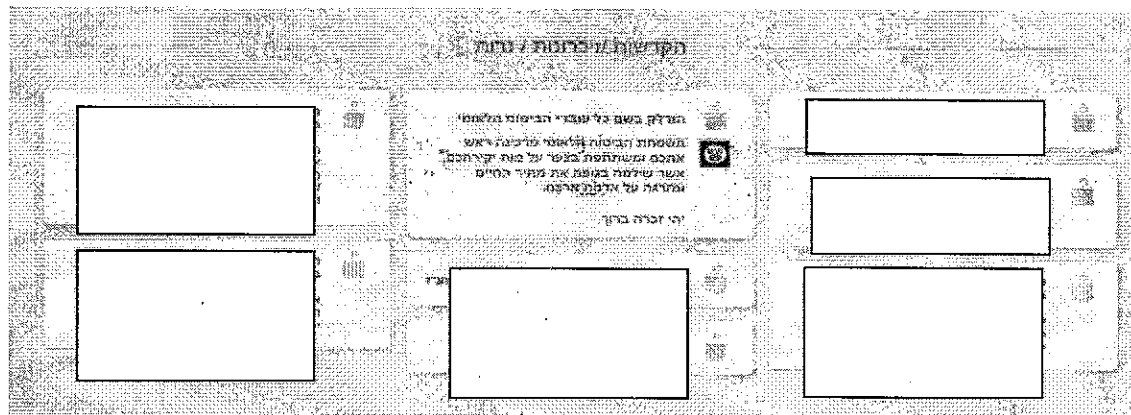
רביב מדרש	טימוס	חובה	מידע נוסף
הקדמה			"להדלקת נר זיכרון אנא מלא את פרטיך. ההקדשה תפורסם רק לאחר בדיקה של מנהל האתר."
הקדשה אישית (תוכן ההקדשה)	טקסט	לא	500 תווים
שם פרטי	טקסט	כן	
שם משפחה	טקסט	לא	
דואר אלקטרוני	דוא"ל	לא	
הודעה לאחר לחיצה על שליחת הקדשה כפתור שיתוף			"אנו מודים לך על כתיבת ההקדשה. ההקדשה תפורסם לאחר בדיקה של מנהל האתר." יש להציג כפתורים לשיתוף במדיית החברתיות הנפוצות + יכולת להעתיק קישור לשיתוף של דף החלל.
שדות שיישמרו באופן אוטומטי במערכת, עם כתיבת ההזנה או לאחר מכן.			
תאריך יצירה (עברי)	תאריך עברי	כן	(במערכת הניהול בלבד) – תאריך של הזנת ההקדשה באתר.
תאריך יצירה (לועזי)	תאריך לועזי	כן	(במערכת הניהול בלבד)
סטטוס להצגה	רשימה	כן	(במערכת הניהול בלבד)



רכיב חדש	טובים	חובה	מידע נוסף
	לא להצגה, להצגה, דיווח)		ברירת המחדל לכל הקדשה שתיכתב תהיה "לא להצגה", עד שתיבחן על ידי נציג הזוכה ותאושר לפרסום באתר. הקדשה תקבל סטטוס "דיווח" אם גולש לחץ על כפתור דיווח הסמוך להקדשה והיא תוסר מן האתר ותעבור בחינה מחודשת אצל גורם מטעם הזוכה, בתוך מניין ימי העסקים שיוגדר להלן. הבחינה של הקדשה עם "דיווח" תקבל עדיפות במסך ביקורת ההקדשות.
תאריך הפסקת הצגה	תאריך לועזי	לא	כאשר יוחלט לא להציג הקדשה – יוזן כאן את התאריך והשעה של חסימת ההקדשה.
מסך ניהול לביקורת וניהול ההקדשות.			יש לייצר מסך במערכת הניהול בו יוצגו כל ההקדשות.
מנגנון לביקורת על הקדשה	-	-	המנגנון ימנע הצגת הקדשה באתר כאשר המנגנון יאתר מילים / ביטויים בתוך כל אחד משדות ההקדשה (כולל שם) המצביעים על אפשרות לתוכן פוגעני. ההקדשות שאותרו יוצגו במסך ייעודי.

### 4.4.8.3 הצגת הקדשות

תמונה להמחשה בלבד:



- יש להציג את כל הקדשות מן העבר וכן את ההקדשות החדשות.
- יש להציג תאריך עברי ותאריך לועזי של ההקדשה.
- ליד כל הקדשה יש להציג כפתור "דיווח" – לדיווח על הקדשה לא ראויה. לאחר הלחיצה על דיווח, "סטטוס להצגה" ישתנה ל- "דיווח". ההקדשה תוצג עדיין באתר, אך ההקדשה תעבור בחינה של גורם מטעם הזוכה, במסך ביקורת ההקדשות.
- יש להציג את ההקדשות העדכניות ביותר עם כפתור הרחבה שיאפשר את הרחבת המקטע של ההקדשות להצגת כל ההקדשות של החלל בדף החלל או להצגתם בדף נפרד.
- רכיב הקדשה קבוע של נציג מטעם הביטוח הלאומי הכולל את לוגו המוסד.

- מאפייני הרכיב
  - אפשרות לעריכה (הזנה רק בממשק הניהול)
    - תוכן ההקדשה לזכר (מקסי 500 תווים), שם המדליק + תפקיד, תאריך ההדלקה (עם אפשרות לתזמון תאריך עתידי)
    - תוכן ההקדשה לנקבה. (אותם הגדרות)
    - בדף החלל יש להציג את ההקדשה המתאימה בהתאם למינו.
    - אייקון נר זיכרון המשלב את סמל הביטוח הלאומי יסופק על ידי הביטוח הלאומי.



ERD - דף החלל, דף אנדרטה ודברים לזכרו



מספר מ  
דף אנדרטה  
דף חלל

מספר מ

P.N



#### 4.4.9 דף צור קשר

יוצג מלל הקדמה:

בדף זה אתם מוזמנים לשלוח אלינו הערות או הצעות לתיקון על המידע הקיים באתר על חללי פעולות האיבה.

פניות הנוגעות להטבות וזכויות המגיעות לכם, משפחות הניספים בפעולות האיבה, יש לשלוח בדף הבא: בירורים אישיים בנושא נפגעי פעולות איבה.

ראה להמחשה בלינק הבא "דף יצירת קשר" באתר לעד הנוכחי:

<https://laad.btl.gov.il/Web/He/ContactUs/Default.aspx>

שדות לטופס:

[למפתחים - שדה חובה מסומן ב-\*.]

1. שם החלל.\*
2. שם משפחה של החלל.\*
3. שם האב.\*
4. שם האם.\*
5. הערות על סיפור חייו.
6. הערות על נסיבות מותו.
7. הערות והצעות נוספות.
8. פרטי הפונה ליצירת קשר:
  - a. שם פרטי.\*
  - b. שם משפחה.\*
  - c. טלפון / נייד \*
  - d. כתובת דוא"ל.
9. קירבה לנפגע פעולת האיבה.\*
10. יוצג המשפט: "שינויים באתר יבוצעו רק לאחר בדיקה של מערכת האתר וקבלת אישור מהגורמים המתאימים."
  - a. הפנייה תישלח למייל של Webmaster שינוהל על ידי הזוכה לשם טיפול ומענה.
  - b. עותק של הפנייה יישלח גם למייל שיוגדר ויסופק ע"י ביטוח לאומי, לצרכי מעקב ותיעוד.
  - c. המענה לפונה צריך להישלח גם הוא למייל שיוגדר ע"י הביטוח הלאומי בצורה נסתרת (BCC).

ק.נ



## 4.4.10 דגשים על סדר הצגת החללים בקרוסלה

יש למיין את החללים היהודיים לפי קירבת תאריך הפטירה העברי ובלבד שהם באותו חודש עברי:

- חללים שנפטרו ביום הזה (י"ד ניסן נניח, בשנים עברו)
- חללים שנפטרו ב י"ג ניסן או ט"ו ניסן בשנים קודמות
- חללים שנפטרו ב י"ב ניסן או ט"ז ניסן...
- כלומר לייצר פונקציה שמחשבת את מרחק יום הפטירה של הנפטרים מהיום הנוכחי, ולמיין לפי זה, מהקטן לגדול. (ניתן להיעזר בקוד שרשמתי כאן בהמשך ב SQL...)
- דגש על חודש אדר: יש לזכור שבשנה מעוברת יש חודש אדר א' ואדר ב' ובשנה רגילה יש רק אדר אחד
- אם נמצאים בחודש אדר רגיל – צריך להציג את הנפטרים של אדר הרגיל וגם של אדר א' ואדר ב' (להתייחס כאילו כולם נהרגו באדר רגיל, ראו בקוד מטה. כי כולם עושים אזכרות באדר הרגיל)
- אם נמצאים בחודש אדר א' – יש להציג רק את החללים של אדר א'
- אם נמצאים בחודש אדר ב' – יש להציג את החללים של אדר ב' + אדר רגיל. (כי החללים של אדר רגיל – עושים אזכרה באדר ב' ברוב השנים)
- חללים בני דת אחרת, שאין מנציחים אותם לפי תאריך עברי, ישולבו בקרוסלת החללים לפי הקירבה ליום הפטירה שלהם על פי התאריך הלועזי.

## 4.5 המלצות להנצחה

הזוכה ישלב באתר לעד דף ייעודי אשר יוקדש להמלצות פרקטיות עבור משפחות חללים וקרוביהם להנצחה. יידרש קישור לדף זה מדף הבית וכן ב-FOOTER של באתר.  
דוגמה לדף זה ניתן לראות באתר יזכרה של משרד הביטחון בקישור זה:

<https://www.izkor.gov.il/%D7%9E%D7%A4%D7%A2%D7%9C%D7%99%20%D7%94%D7%A0%D7%A6%D7%97%D7%94>

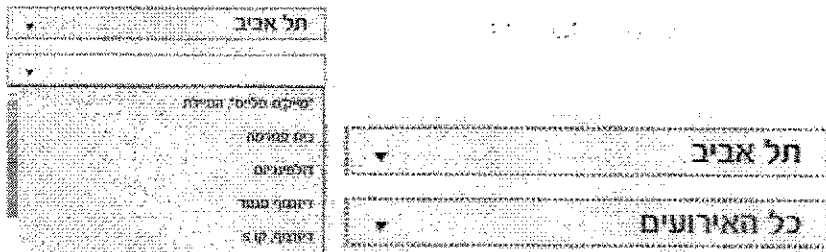
ק.נ



## 4.6 רכיב חיפוש מורחב

### 4.6.1 כללי

- א. ייפתח מלחיצה על לינק בסמוך לתיבת החיפוש הרגילה או מהרחבת החיפוש בדף תוצאות חיפוש.
- ב. חיפוש מורחב יפתח בחלון צף, ששאר המסך מוחשך. השראה: אתר יזכור (התמונה להמחשה בלבד. חשוב להשתמש במילה חלל / חללה ולא נופלים)
- ג. שדות לחיפוש:
  1. שם פרטי או כינוי
  2. שם משפחה
  3. שם האב
  4. שם האם
  5. מגדר [זכר. נקבה] (שדה קיים, אם כי לא נמצא בחיפוש הנוכחי)
  6. גיל בזמן המיתה – טווח גילאים [מגיל, עד גיל] (שדה קיים, אם כי לא נמצא בחיפוש הנוכחי)
  - 7.
  8. מקום מגורים
    - תושב חוץ לארץ – לאפשר בחירה / סינון רק של תושבי חוץ לארץ
  9. מקום קבורה (בית עלמין)
  10. מקום פעולת האיבה (רשימת ישובים ראשית + רשימת משנה)
    - רשימת משנה – כל המקומות + רשימת מיקומי משנה (ייתן הסבר טכני לחברה הזוכה על אופן השמירה ב DB הנוכחי).
  11. חיפוש כללי בתוך כלל פרטי המידע על החלל (כולל סיפור חיים, הנצחה, מידע נוסף, נסיבות מותו וכו').
  - דוגמא: לאחר בחירת "מקום אירוע" נפתחת רשימת משנה, למשל בתל אביב:



12. אפשר גם לעשות לפני "אזור" של פעולת האיבה לפי שדה הנמצא ב DB.
13. תאריך פעולת האיבה [שנה חודש יום] – בשדות נפרדים. (אם בוחרים רק חודש – מביא את כל הנופלים בחודש ההוא. כנ"ל שנה. כנ"ל יום.)
  - כולל הזנת טווח תאריכים.
14. תאריך עברי של פעולת האיבה (יום חודש שנה – בשדות נפרדים)
  - כולל הזנת טווח תאריכים.
15. תקופת פעולת האיבה (רשימה). – מבצע חיפוש על טבלת תאריך הנפילה הלועזי. (המלצה לתצוגה עדכנית, בהשראה מאתר יזכור, מלבד החלוקה לטאבים שאינה רלוונטית)

ק.נ



**16. אופי החיפוש**

על החיפוש להיות גמיש, שימצא גם שמות דומים ויתגבר על טעויות כתיב קטנות.  
 לדוגמא – ראו באתר יזכור.  
 חיפוש השם "ישראל ישראלי" באתר יזכור – מחזיר חללים בעלי אותו שם ואח"כ בעלי שם דומה.  
 (המלצה לפיתוח: יש לעשות פונקציה של דמיון בין שם החלל לבין המחרוזת שהוכנסה).  
 יבוצע חיפוש גם על כל המלל של החלל.

נ.א



## 4.6.2 דף הצגת תוצאות חיפוש

- הדף יכלול כפתור להורדת התוצאות בפורמט PDF
- הדף יכלול כפתור להורדת התוצאות בקובץ אקסל, ללא תמונות, רק נתונים בטבלה.
- יש לאפשר את הדפסת תוצאות החיפוש (בלחיצה על CTRL+P וכו'), כך שהתמונות ונתוני החלל יופיעו זה לצד זה, בצורה קריאה וברורה, בדומה לאופן הצגתם על המסך טרם ההדפסה.
- בהצגת תוצאות החיפוש תוצג תיבת חיפוש עם השם שחיפשו ולינק לחיפוש מורחב: (השראה מאתר יזכור)

נמצאו 1335 תוצאות מתאימות

דו"ח לביטוח לאומי

דו"ח

חיפוש

אפשרויות חיפוש נוספות

- בסמוך לכל חלל בתוצאת החיפוש יופיע כפתור להדלקת נר זיכרון, בדומה לזיכור
  1. בלחיצה – יוצג חלון עם השדות לכתובת ההקדשה
  2. השדות כפי שמפורט בדף החלל.
  3. המחשה:

- כאשר בוצע חיפוש על כמה שדות יוצגו גם הערכים שחיפשו, עם אפשרות לביטול, למשל [מאתר יזכור]:

אפשרויות חיפוש נוספות

נמצאו 178 תוצאות מתאימות

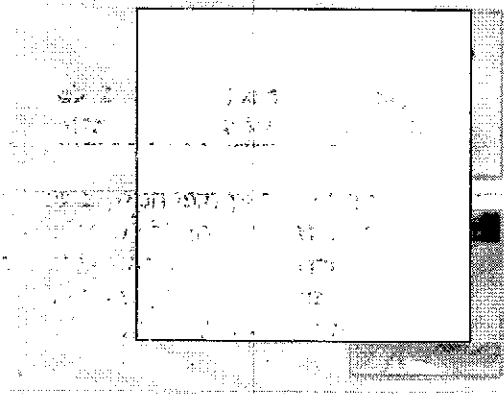
חיפוש

דו"ח

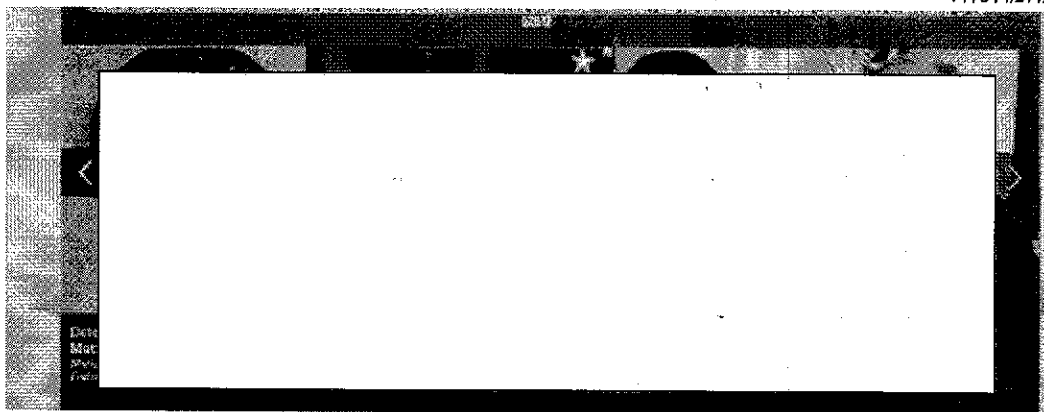
ק.נ



- סדר תוצאות יהיה לפי רמת הדמיון ולפי המיקום שבו נמצאה מתרונת החיפוש
    1. מי שנמצאה המתרונת בשם החלל / כינוי
    2. מי שנמצאה המתרונת ב"פרטים אישיים נוספים" כמו מקום האירוע, מקום מגורים, תאריך האירוע תאריך הלידה, מקום קבורה
    3. מי שנמצאה המתרונת בקורות החיים שלו.
  - בכל תוצאה תופיע תמונת החלל ולצידה (או תחתיה) - תקציר:
    1. ישראל ישראלי הי"ד (לינק לדף החלל)
    2. בן פלוני ופלונית
    3. נהרגה בפעולת איבה בכפר פלוני
    4. בכ"ג בחודש X התש"י... (DD/MM/YY)
    5. בת XX במותה.
    6. נטמן ב... (בית העלמין+ישוב) / מקום קבורתו לא נודע
    7. ת.נ.צ.ב.ה.
- אפשרויות תצוגה:  
קיימות שתי אופציות לתצוגה. הזוכה צריך להציע שתי סקיצות של תוצאות החיפוש, בהתאם לשתי האפשרויות לתצוגה.
1. כל חלל בשורה אחת.  
להמחשה:



2. שורה של תמונות עם השם והתיאור מתחת לתמונה.  
להמחשה:



ק.נ



## 4.7 דפי מידע סטטיים

(דבר השר, דבר המנכ"ל, אנדרטה בהר הרצל וכו')

כיום ישנם באתר מספר דפי מידע בעלי מאפיינים דומים.  
הנחיות כלליות:

- יש לעצב כל דף על פי הנושא.
- יש לאפשר הזנת טקסטים, תמונות ועריכתם.
- יש לאפשר הזנת תמונת הדובר, אך לאפשר גם דפים ללא תמונה של דובר או ללא כל תמונה.  
יש להקים דפים דומים באתר החדש:

1. האנדרטה לזכרם
    - a. תמונות
    - b. טקסט
    - c. רכיב מפה גוגל (או משהו דומה) שיציג את המיקום של האנדרטה לזכרם. מפה שתראה בתוכה את מיקום האנדרטה. למי שלא מכיר את האנדרטה ולא יודע איפה היא נמצאת.
  2. דבר שר העבודה
    - a. טקסט
    - b. תמונת הדובר
  3. דבר מנכ"ל הביטוח הלאומי
    - a. טקסט
    - b. תמונת הדובר
  4. אודות האתר
    - a. טקסט
  5. הצהרת נגישות
    - a. ביטוח לאומי יספק לזוכה הצהרת נגישות בהמשך
    - b. מכיל: טקסט
  6. תנאי שימוש באתר
    - a. הפנייה לדף תנאי שימוש של האתר הכללי
- יש לאפשר יצירת דפים נוספים כפי הצרכים שיכולים לעלות בהמשך.

## 4.8 עמדות מידע "קיוסקים"

- א. עמדות המידע ממוקמות במספר מקומות בארץ, ביניהן בהר הרצל ובכנסת.
- ב. חלק מעמדות המידע אינן מקושרות לרשת האינטרנט.
- ג. עמדת המידע, שאינה מקושרות לאינטרנט, צריכה להכיל את כל תכני האתר מלבד כתיבת ההקדשות והשיתוף ברשתות החברתיות ודף "צור קשר". (וללא הקישור לזכויות משפחות החללים באתר הביטוח לאומי).
- ד. **יובהר פי:** בכוונת המוסד להתקדם לכך שהעמדות כן יהיו מקושרות. קיימת אפשרות כי המוסד ירכוש רכיב מודם סלולרי שמתחבר ב USB למחשב שבתוך העמדה וכך היא תהיה מקושרת לאינטרנט. חיבור העמדה יאפשר עדכון שוטף ומתמיד למידע האחרון ביותר, המופיע באתר לעד. בנוסף, במקרה של תקלה בעמדה ניתן יהיה להריץ סקריפטים שמנטרים את פעילות העמדה ולפעול ככל הנדרש להביאה לפעילות תקינה.
- ה. בהמשך יפורסם תאריך בו נבצע ביקור בהר הרצל ונראה את הדברים, את האינטרקציה הנוכחית.
- ו. בעמדת המידע יש להציג גירסה של האתר שבה לא יופיעו החלקים הדורשים חיבור לאינטרנט, כגון:

- (1) כתיבת הקדשה.
- (2) הדלקת נר כללי ושיתוף ברשתות החברתיות.
- (3) צור קשר.

ק.נ



## 5 ארכיטקטורת המערכת

### 5.1 אינטגרציה בין מערכת CRM לתשתית אתר ההנצחה "לעד"

#### 5.1.1 כללי

- סעיף זה מפרט את המפרט הטכני וארכיטקטורת המערכת עבור אתר "לעד".
- הפלטפורמה מבוססת על מערכת CRM מרכזית לניהול תוכן, פניות ציבור, הרשאות משתמשים, תהליכי עריכה, ודיווחי ביצועים.
- האינטגרציה בין ה CRM לבין האתר הציבורי מתבצעת דרך שכבת API מאובטחת, בהתאם לסטנדרטים מודרניים של אבטחת מידע וסקלאביליות (יכולת גידול) מערכתית.

#### 5.1.2 עקרונות כלליים

- הפרדה בין שכבת ההצגה (Frontend) לשכבת הניהול (CRM).
- שימוש ב-API מסוג RESTful או GraphQL.
- רק תוכן שאושר יוצג לציבור.
- כל הנתונים מועברים כקובצי JSON מוצפנים ומאובטחים.
- משתמשים מורשים (עורכים/מנהלים) פועלים ישירות בתוך שכבת ה-CRM.

#### 5.1.3 ממשקי API בין ה CRM לאתר

- שליפת פרופיל הנצחה מלא `GET /profiles/{id}`
- חיפוש כללי לפי שם / יחידה / תאריך `GET /search?q=`
- שליחת טופס פנייה ציבורית `POST /public-request`
- הצגת סטטוס בקשה `GET /request-status/{id}`
- פרסום פרופיל שאושר `POST /publish-profile`
- ארכוב או הסרת פרופיל לפי בקשה `PUT /archive-profile/{id}`

#### 5.1.4 דרישות אבטחת מידע

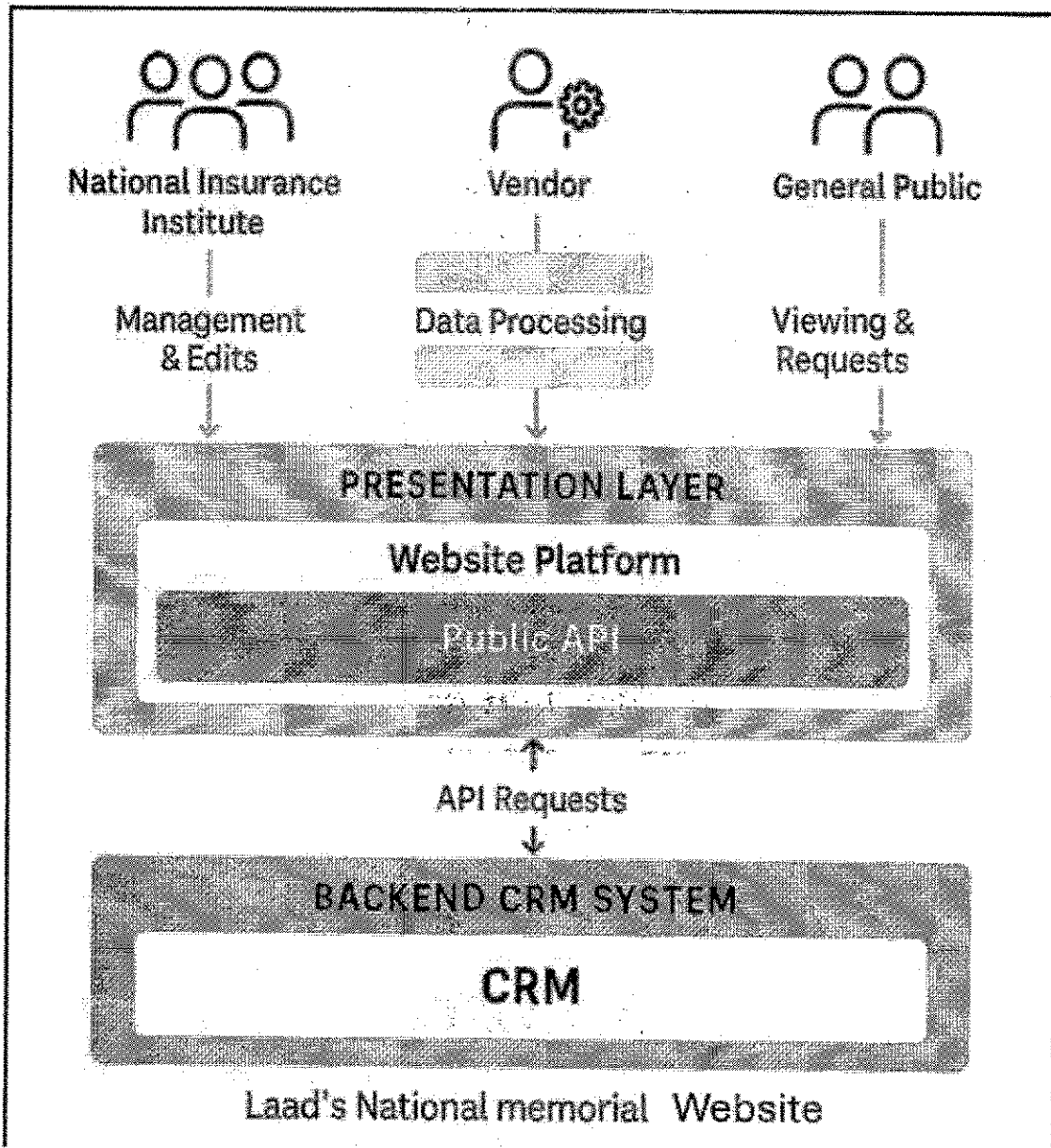
- תקשורת מוצפנת בפרוטוקול TLS 1.3.
- אימות קריאות API באמצעות OAuth 2.0 או JWT.
- רישום Audit Trail מלא עבור כל פעולה.
- בקרת גישה מבוססת תפקידים (RBAC).
- הסתרת מידע רגיש ברכיבים המוצגים לציבור.

#### 5.1.5 דרישות טכניות עבור האתר הציבורי

- פיתוח בטכנולוגיית React או Next.js.
- הפצת תוכן מבוססת CDN עם תמיכה ב-SSR (Server Side Rendering).
- עמידה מלאה בתקני נגישות WCAG 2.1.
- תמיכה רב-לשונית: עברית, אנגלית.



## 5.2 סכמה להמחשת ארכיטקטורת המערכת



P.N



## 6 מערכת ה-CRM פונקציונאליות נדרשת

### 6.1 ניהול SLA וזמני תגובה

#	רכיב	תיאור
1.	הגדרת SLA לפי סוג פנייה	כל סוג פנייה (לדוג': עדכון תוכן, העלאת תיעוד, בקשת הסרה)
2.	מדידת זמן בפועל	ספירת זמן טיפול אמיתי מוהקליטה ועד סיום משימה בפועל (כולל סטטוס ביניים).
3.	תצוגת SLA בלוח משימות	סימון צבעוני של משימות לפי סטטוס: ירוק – בטוח, כתום – מתקרב לחריגה, אדום – עבר את הזמן.
4.	התראות SLA	מערכת מתזכרת אוטומטית את המטפל, ולאחר מכן את המנהל, כשהזמן חורג.

### 6.2 ניהול משימות ותיעוד טיפולים

#	רכיב	תיאור
1.	יצירת משימות	כל פנייה/אירוע נרשם ככרטיס משימה עם מזהה, זמן קבלה, סטטוס, סוג טיפול נדרש.
2.	הקצאה למטפל	אפשרות להקצות לפי תפקיד, זמינות או עומס עבודה.
3.	סטטוס משימה	סטטוסים ברורים: התקבלה לטיפול < ממתינה למידע < סגורה < הועברה הלאה.
4.	יומן פעילות	תיעוד כל פעולה שבוצעה: מי, מתי, מה שונה, כולל תגובות פנימיות.
5.	תיעוד אחיד	אפשרות לרישום תקן, זמן בפועל מול תקן זמן ייחודי לפי סוג פעילות.

### 6.3 ניהול מסמכים וצרופות

#	רכיב	תיאור
1.	צירוף מסמכים לכל פנייה	קבצי תמונה, סריקות, וידאו, מסמכים – PDF על פי קטגוריות (תעודת לידה, מכתב אישי, מסמך צבאי וכו').
2.	סריקת קבצים	הפעלת OCR על מסמכים טקסטואליים לצורך סריקה אוטומטית וזיהוי תוכן.
3.	בקרת קבצים	הגבלת פורמטים וגודל קובץ, בדיקת וירוסים, סיווג לפי סוג וצורך.
4.	תיעוד מקור	שמירת מקור (מי העלה, מתי), כולל אפשרות לשיוך למסמך מרכזי (לדוג': תיק חלל).
5.	גרסאות קבצים	ניהול גרסאות: היסטוריית צרופות לכל תיק, כולל שחזור קבצים קודמים.

### 6.4 מענה אוטומטי חכם לפניות

#	רכיב	תיאור
1.	תגובה אוטומטית מיידית	אישור קבלה אוטומטי עם מספר-פנייה זמן-טיפול משוער, מותאם לשפת המשתמש.
2.	שבלונות מענה	מערכת של תבניות תגובה מוכנות, עם אפשרות התאמה אוטומטית לפי סוג פנייה.
3.	שלחת עדכונים	התראות אוטומטיות למשפחה על שינוי סטטוס: "פנייה הועברה לטיפול", "נדרש מסמך נוסף" וכו'.
4.	טריגרים חכמים	לדוג': אם חלפו 10 ימים ללא פעולה – שלח עדכון למשפחה או פנייה למטפל.
5.	קישור לפורטל משפחות	קבלת עדכון ישירות לעמוד אישי של הפונה – מעקב אחר סטטוס הפנייה והעלאת מסמכים נוספים.

ק.נ



### 6.5 קישוריות לדואר אלקטרוני

#	רכיב	תיאור
1.	שליחה מתוך המערכת	שליחת מיילים מתוך CRM ישירות למשפחות, ספקים או גורמים פנימיים – כולל שבלונות מותאמות.
2.	קליטת מיילים נכנסים	המערכת תתחבר לתיבות דוא"ל (Gmail / Outlook) ותזהה פניות לפי כתובת או מזהה, ותשייך אותן אוטומטית לפרופיל רלוונטי.
3.	תיוג לפי נושא	כל מייל יקבל תג: סוג הבקשה, רמת דחיפות, נושא (לדוג': עדכון תוכן, בקשה להסרה).
4.	היסטוריית תכתובות	כל תכתובת נשמרת בכרטיס הפונה או הפרופיל, כולל תאריכים, קבצים מצורפים וסטטוס מענה.
5.	תמיכה בפורמטים מצורפים	אפשרות להעלות ולשלוח קבצים מצורפים כגון PDF, תמונות, מסמכים רשמיים.
6.	חתימה אחידה	הגדרת חתימות מוסדיות רשמיות – למשל של נציג ביטוח לאומי או עורך תוכן.
7.	חיבור תיבות	Gmail (API OAuth2) Outlook / Exchange (Microsoft Graph API)

### 6.6 טופס צור קשר

#	רכיב	תיאור
1.	הגשה ציבורית, דרך האתר	טופס ברור ונגיש לקבלת פניות ממשפחות/ציבור (שם, נושא, טקסט חופשי, קובץ מצורף).
2.	אימות דוא"ל	שליחת מייל אישור לפונה + שמירת מזהה פנייה.
3.	שיוך ל-CRM	יצירת כרטיס פנייה חדש במערכת עם שיוך אוטומטי לפי קטגוריה שנבחרה.
4.	סטטוס טיפול	אפשרות לצפייה של הפונה במצב הטיפול בבקשתו (דרך מזהה אישי).
5.	קבצים מצורפים	אפשרות לצירוף מסמכים, תמונות או סריקות בטופס.
6.	פרטי חזרה	פרטי קשר לחזרה – טל. ודוא"ל

### 6.7 צ'ט/ט/בוט

#	רכיב	תיאור
1.	צ'אט-בוט מבוסס תסריטים	בוט המבוסס על שאלות נפוצות – עוזר למקד את הפנייה עוד לפני שליחתה.
2.	חיבור ל-CRM	כל שיחה תיכנס ל-CRM ככרטיס שיחה, כולל סיכום, תאריך, שם פונה (אם זוהה).
3.	ניתוח שיח (NLP)	זיהוי נושאים רגישים, רגשות, מגמות (לדוג': ריבוי תלונות על אותו נושא).
4.	שפות	תמיכה בעברית, ואנגלית.
5.	שמירת שיחה	אפשרות לשלוח את תקציר הצ'אט למייל הפונה + שמירה ב-CRM עם מזהה.

ק.נ



## 6.8 תיעוד שיחות וניתוח תקשורת

### 6.8.1 כללי

מערכת ה-CRM תכלול יכולת מתקדמת לרישום, תיוג, ניתוח ומעקב אחר שיחות שהתבצעו מול פונים (לרבות משפחות שכולות), בין אם השיחה בוצעה טלפונית, בדוא"ל, בציאט, או בפרונטלי.

### 6.8.2 רכיבי הפונקציונליות

#	רכיב	תיאור
1.	רישום שיחה	רישום מובנה של כל שיחה עם שדות חובה: שם הפונה, שם העונה, תאריך ושעת שיחה, אמצעי תקשורת, תמצית תוכן, נושא הטיפול.
2.	שיוך אוטומטי לפי מזהה פונה/נושא	כל שיחה תשוך אוטומטית לעמוד הנצחה הרלוונטי ולפרופיל הפונה (למשל מספר בקשה, פרופיל חלל, משפחה מסוימת).
3.	ניתוח שיחה אוטומטי	ניתוח תוכן השיחה (עבור שיחות טקסט או תמלול) באמצעות כלים כמו NLP לזיהוי רגשות, נושאים חוזרים, מגמות ותקלות מערכתיות.
4.	היסטוריית תקשורת	צפייה ברצף שיחות לפי: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ פונה (משפחה או אדם)</li> <li>▪ עונה (נציג / עורך / מנהל)</li> <li>▪ נושא (למשל תיקון תוכן, העלאת מסמכים, התנגדות לפרסום)</li> </ul>
5.	תיוג שיחה	כל שיחה תתויג לפי נושאים (ניתן להגדרה מראש), לדוג': "עדכון תוכן", "בירור מול יחידה צבאית", "פנייה משפטית", "בקשה להסרה".
6.	צרופות לשיחה	אפשרות לצירוף מסמכים, תמונות, תמלולים או הקלטות רלוונטיות (לפי רמת ההרשאה).
7.	דו"ח שיחות חודשי	הפקת דוח מסכם לפי נושא, לפי משיב, לפי מגמות או עומסים – למעקב ניהולי ושיפור השירות.

### 6.8.3 היבטי אבטחת מידע

- א. כל שיחה תישמר על פי מדיניות שמירת מידע והצפנה בהתאם לחוק הגנת הפרטיות.
- ב. שיחות רגישות יסומנו ככאלה, עם הגבלת גישה לפי הרשאות בלבד.
- ג. כל צפייה בשיחה תירשם ביומן פעילות.

### 6.8.4 שימושים תפעוליים

- א. מעקב אחר היסטוריה של כל משפחה – להימנע מכפילויות, אי-הבנות או צורך בחזרה על מידע.
- ב. ניתוח עומסים לפי נושאים/פרופילים – לזיהוי צווארי בקבוק.
- ג. דיווח רבעוני על התקשורת מול המשפחות, לצרכי שיפור איכות השירות והרגישות.

ק.נ



## 6.9 ניטור חריגות ותובנות ניהול

#	רכיב	תיאור
1.	דוחות SLA	כמות פניות שטופלו בזמן מול פניות חורגות, ממוצעי זמן טיפול לפי סוג פנייה.
2.	התראות בזמן אמת	דשבורד אדמיניסטרטיבי המציג פניות פתוחות לפי מצב חריגה.
3.	ניתוח עומסים	זיהוי נקודות עומס, מטפלים שמטופלים ביותר מדי פניות, סוגים "תקועים".
4.	שיפור תהליכים	הפקת לקחים ממקרי חריגה חוזרים – לדוג': פניות לא ממוקדות, בעיות של חוסר במסמכים.

## 6.10 רכיבי עזר לניהול חכם

#	רכיב	תיאור
1.	תגיות חכמות	סיווג אוטומטי של פניות לפי תוכן/סוג/רגישות
2.	מנוע חיפוש בקרה	איתור מהיר של פניות עם סטטוס בעייתי או עבור SLA
3.	לוח ניהול משולב	לוח חודשי עם משימות לפי צבעי SLA אפשרות גרירה והקצאה מחדש

## 6.11 הערה עיצובית

המערכת אמורה להיראות **מכובדת, רגישה ועניינית** – לא כמו מערכת CRM מסחרית אלא כמו ממשק ממשלתי מקצועי, קל לשימוש אך לא "שיווקי".

## 6.12 מחולל דוחות – מערכת ה-CRM

### 6.12.1 כללי

מחולל הדוחות (אשר יבוסס על מערכת ה-CRM ועל רכיבי תשתיות האתר ובסיסי הנתונים, יאפשר למשתמשים (ציבוריים, פנימיים או מקצועיים) להפיק דוחות דינמיים, נגישים, גרפיים ו/או טבלאיים מתוך בסיס הנתונים של המערכת, תוך התאמה לסוג המשתמש והרשאותיו.

פירוט ודוגמאות לדוחות נדרשים מפורטים בחוברת המכרז.

### 6.12.2 פונקציונליות

#	רכיב	תיאור
1.	סינון דינמי	אפשרות לבחירה וסינון פרמטרים (למשל: טווח תאריכים, קטגוריות, אזורים גאוגרפיים, סוגי אוכלוסייה).
2.	תבניות דוח מוגדרות מראש	סט דוחות מוכנים בנושאים נפוצים – לפי פרופיל המשתמש.
3.	דוחות בהתאמה אישית	המשתמש יכול לבחור שדות, לבצע מיון וסינון, לקבוע פורמט, ולהריץ דוח מותאם.
4.	גרפים וויזואליזציה	הצגת מידע בגרפים אינטראקטיביים – עמודות, עוגות, קווים וכו'.
5.	ייצוא	תמיכה בייצוא לפורמטים PDF, Excel, CSV, HTML :
6.	הדפסה מותאמת	אפשרות להדפסה כוללת התאמה לעימוד.
7.	ניהול הרשאות	התאמה של הדוחות לפי הרשאות משתמש (ציבור, משתמש מורשה, ניהול).
8.	תזמון דוחות	אפשרות לתזמן שליחה אוטומטית של דוחות במייל (למשתמשים פנימיים).
9.	שילוב יכולות BI	חיבור אפשרי למנוע BI קיים) כגון Power BI, Qlik Sense או רכיב BI בסיסי פנימי.
10.	תיעוד וארכוב	שמירת היסטוריית דוחות שהורצו, כולל פרמטרים.

P.N



### 6.12.3 הפקת דוח ביצוע חודשי (להתחשבות)

#### 6.12.3.1 מטרה

לאפשר למנהלי המערכת להפיק דוח מרכז חודשי מפורט הכולל את כלל הפעילויות שבוצעו בפועל על ידי הזוכה לצרכי בקרה, מעקב, ודיווח כספי ותשלום לפי מנגנון התמחור במכרז.

#### 6.12.3.2 מבנה הדוח

#	שדה	תוכן
1.	מזהה פעילות	מזהה פנימי ייחודי לפעולה (Activity ID)
2.	תיאור הפעילות	לדוג': "עדכון פרופיל הנצחה", "קליטת מסמך מהמשפחה", "אימות מול משפחה", "שילוב תיעוד מצולם"
3.	שם מבצע הפעולה	שם הספק / העורך / איש תוכן
4.	תאריך ביצוע	תאריך ושעת הפעולה בפועל (לפי יומן הפעילות)
5.	כמות	מס' יחידות של אותה פעולה
6.	מחיר ליחידה	מחיר מוסכם לכל פעולה לפי טבלת מחירים שהוזנה למערכת מראש (לדוג': X ש"ח לעריכת דף חלל)
7.	סך הכל	מחיר כולל לפעולה (כמות x מחיר ליחידה)
8.	הערות	מקום להוספת הערות חופשיות או הערת בקרה מצד המערכת (למשל "בוצע באיחור", "בוצע עם תיקון")
9.	סטטוס אישור	"מאושר לתשלום" / "נדרש אימות" / "נדחה"

#### 6.12.3.3 פונקציונליות תומכת

#	יכולת	תיאור
1.	תבנית דוח ניתנת לייצוא	הפקת דוח כ CSV, Excel או PDF, כולל לוגו הביטוח הלאומי וחתומות דיגיטליות (אופציונל)
2.	בחירת טווח זמן	הפקת דוח לפי חודש קלנדרי, או לפי טווח מותאם ידנית
3.	קישור ליומן פעילות	לחיצה על שורת פעולה בדוח תפתח את פרטי הפעולה ביומן (תיעוד מלא של כל שלב)
4.	סטטיסטיקות	סיכום לפי סוג פעילות, עלות חודשית כוללת, ממוצע ליום עבודה, וכו'

#### 6.12.3.4 בקרות ואבטחת מידע

#	רכיב	תיאור
1.	הרשאות גישה	רק בעלי תפקיד מוסמך (כגון רכז פרויקט, חשב) יוכלו להפיק ולחתום דוחות ביצוע
2.	חתומות דיגיטליות	אפשרות להחתים את הדוח באופן דיגיטלי לפי התקן - לצרכים משפטיים/חשבונאיים
3.	מעילת דוח	לאחר הפקה ואישור - הדוח נעל לעריכה, עם אפשרות לתיקון רק ע"י בעל הרשאות גבוהות

#### 6.12.3.5 הגדרות מערכת נלוות

#	פריט	הגדרה
1.	טבלת תמחור פעילות	מוזנת מראש למערכת ומקושרת לפעילות לפי סוג הפעולה או מזהה אוטומטי
2.	מטבעות	תמיכה בשקל חדש
3.	הפקת דוחות קבוצתיים	אפשרות לדוח אחד מסכם או לדוחות נפרדים לפי ספק/מבצע

#### 6.12.3.6 אוטומציה מומלצת

#	כלי	פעולה
1.	תזכורת חודשית	התראה אוטומטית למנהל בסוף כל חודש - "יש להפיק דוח ביצוע לחודש שחלף"
2.	אימות כפילויות	בדיקת פעילויות זהות שבוצעו באותו פרק זמן - למניעת טעויות
3.	סיכום חכם	מערכת מציגה חריגות: פעולות רבות מדי / מחיר חורג / ביצוע חריג לפי SLA

P.N



## 7 מפרט טכני – פלטפורמה לאתר "לעד"

### 7.1 מטרה

ניהול מקיף של מידע, תוכן, תיעוד וממשקי משתמש לצורך הנצחת חללים, עיבוד פניות ממשפחות, ניהול תכנים היסטוריים, ניהול משתמשים מקצועיים ותחזוקת המידע השוטף של אתר הנצחה לאומי.

### 7.2 זמני תגובה – התאמה לציבור רחב ולימי שיא (יום הזיכרון)

#	רכיב	דרישה
1.	זמן טעינה לדף הנצחה	עד 2 שניות גם בתנאי עומס
2.	זמן טעינה של דף חיפוש	עד 1.5 שניות לחיפוש בסיסי (שם/שנה/יחידה)
3.	תצוגת תמונה/וידאו/פרופיל אישי	≤ 1 שנייה לטעינה ראשונית
4.	יכולת עבודה רהוטה גם בתנאי עומס של עשרות אלפי משתמשים בו-זמנית (לדוג' ערב יום הזיכרון)	

### 7.3 עמידות בעומסים – קריטיות לאירועים ממלכתיים

#	מרכיב	דרישה
1.	CDN תוכן סטטי	Cloudflare / Akamai לפריסת תוכן עולמית
2.	Auto Scaling	תשתית בענן עם יכולת גידול בזמן אמת
3.	Load Balancer	הגדרת איזון עומסים לשרתים קדמיים ואחוריים
4.	Queue Management	ניהול פניות מאסיביות במקביל (לדוג' העלאת חומרים מצד המשפחות)

### 7.4 אבטחת מידע

#	תחום	דרישה
1.	זיהוי משתמשים	אימות דו-שלבי לעורכים / מנהלי תוכן / חוקרים
2.	הרשאות	היררכיית הרשאות – מנהל-על, עורך, מאמת, צופה בלבד
3.	הצפנה	TLS 1.3 בהעברה AES-256, במנוחה
4.	גיבויים	יומיים, מוצפנים, מאוחסנים בשרת גיבוי מבודד
5.	עמידה בתקנים	אבטחת מידע ממשלתית, ISO 27001, נגישות, WCAG 2.1 חוק הגנת הפרטיות
6.	מסך עריכה רגיש	"sandbox" לעריכה לפני פרסום, כולל תיעוד כל השינויים

### 7.5 ממשק משתמש – (UX) עדין, מכובד, נגיש לכל

#	תחום	דרישה
1.	חיפוש קל ואינטואיטיבי	לפי שם, תאריך נפילה, יחידה, מקום קבורה, אזור בארץ
2.	עריכה נוחה לאנשי תוכן	ממשק Back Office עם תמיכה בטיוטות, גרסאות שמורות, בקרת איכות
3.	עמוד הנצחה אישי	תצוגה רגישה עם אפשרות לשליטה של משפחה בתוכן ציבורי/פרטי
4.	תמיכה בשפות	עברית ואנגלית
5.	נגישות	רמה AA לפחות, עם בדיקות נגישות תקופתיות

ק.נ



## 7.6 עיצוב ויזואלי – שפה ממלכתית, רגישה וחדשנית

#	תחום	דרישה
1.	עיצוב רגוע, לא שיווקי	צבעים רגועים (כחול, אפור, לבן), טיפוגרפיה ברורה וקריאה
2.	התאמה לסטייל הממשלתי	שימוש בקווים גרפיים ממשלתיים, אייקונים ברזל אתר gov.il
3.	ויזואליזציה חכמה	מפת נופלים לפי אזורים, ציר זמן של מלחמות, ענן תגים לפי יחידות
4.	פורמטים מתקדמים	תמיכה בתמונות באיכות גבוהה, וידאו, סריקות מסמכים, קבצי שמע
5.	אנימציה מתונה	תנועה חלקה ושקופה – ללא אפקטים מיותרים, קונפורמיים לרגישות תוכן

## 7.7 חדשנות ומודרניזציה – מבלי לפגוע בקדושת התוכן

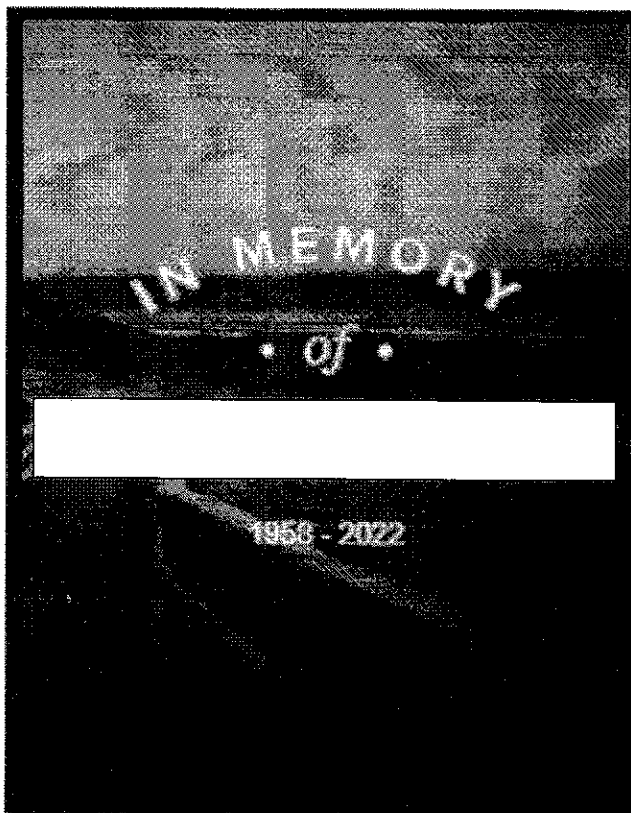
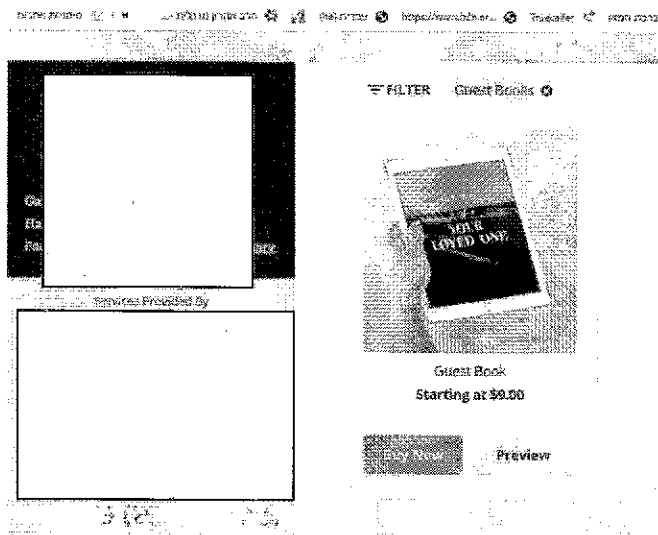
#	תחום	אפשרויות
1.	AI להצעת השלמות תוכן	זיהוי כפילויות, הצעה לתיקון שגיאות כתיב/שמות משפחה
2.	OCR מובנה	קריאת טקסט מתוך מסמכים סרוקים (למשל מכתבים, תמונות מהארכיון)
3.	אינטגרציה עם רשתות זיכרון	חיבור לאתר "יזכור", ארכיון המדינה, ספרי הנופלים של צה"ל
4.	כלי BI למנהלים	דוחות סטטיסטיים: כמות פניות, אזורי עומס, קצב עדכון מידע

P.N

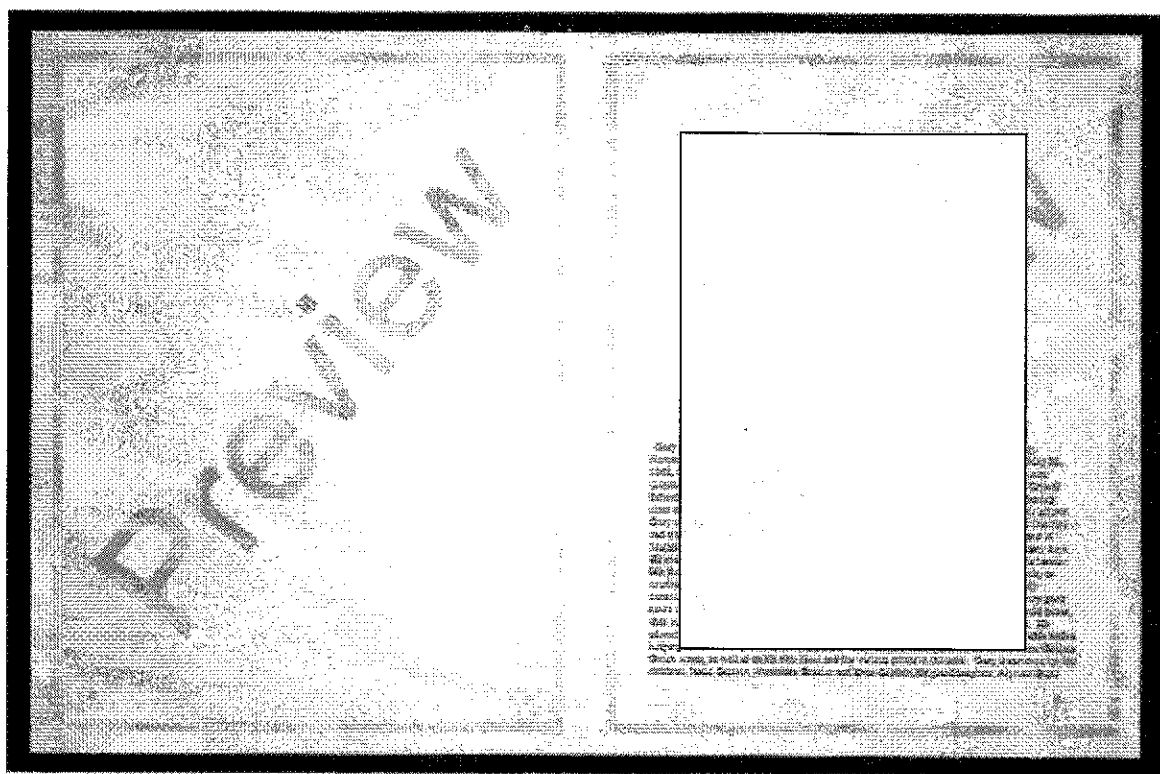
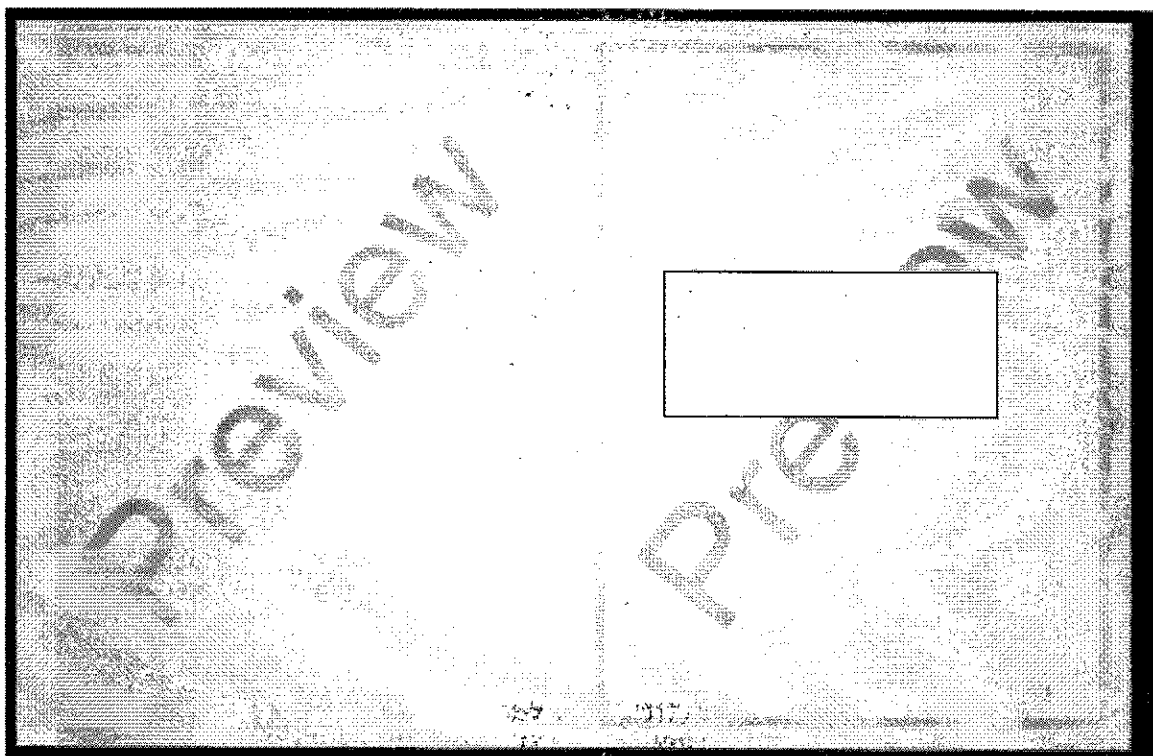


## 8 נספחים

### 8.1.1 נספח א': דוגמאות להמחשה לספרון יזכור מאתר LEGACY



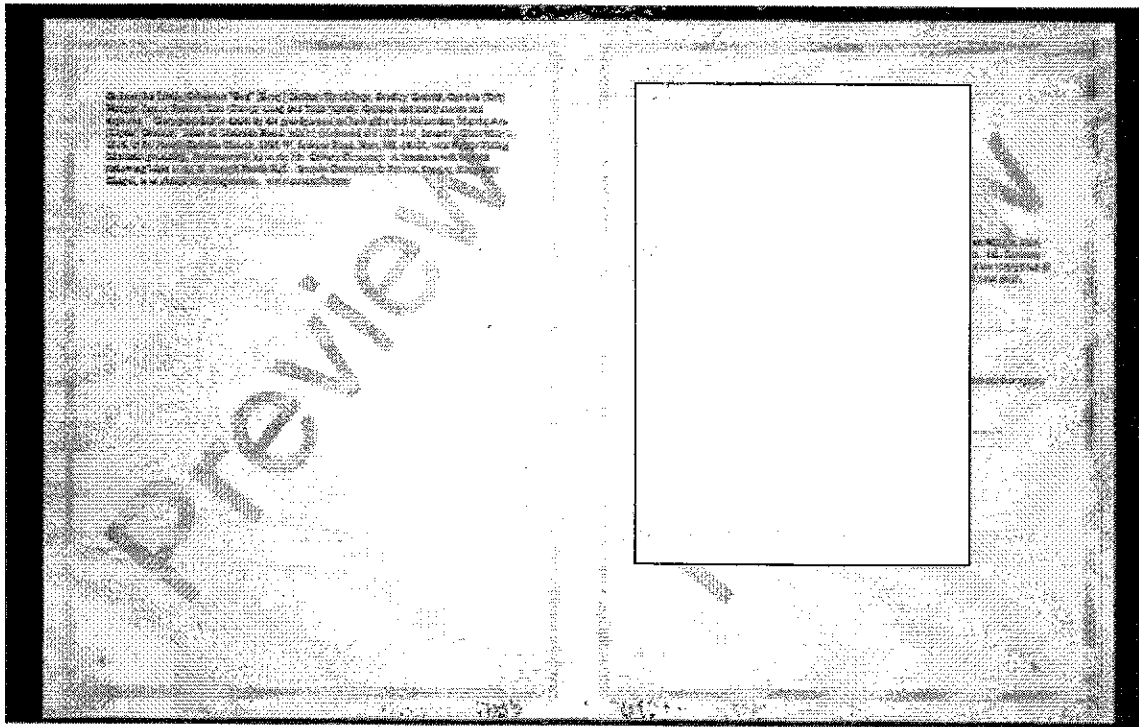
פ.נ



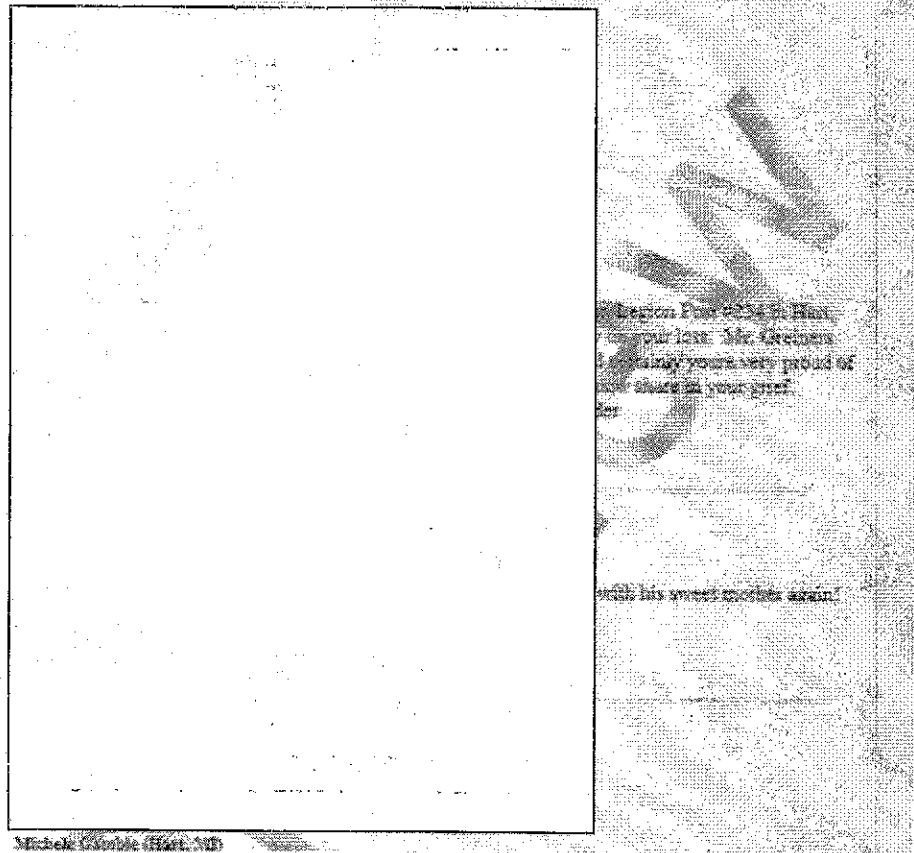
ק.נ



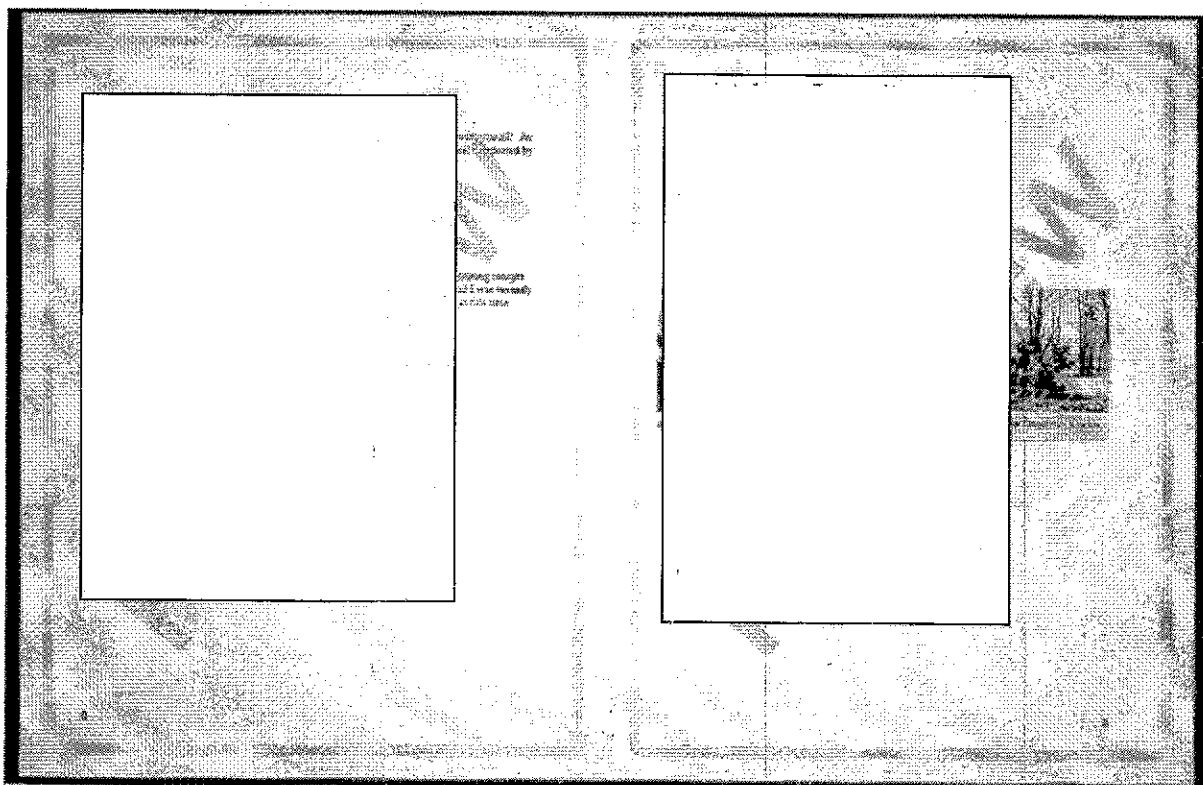
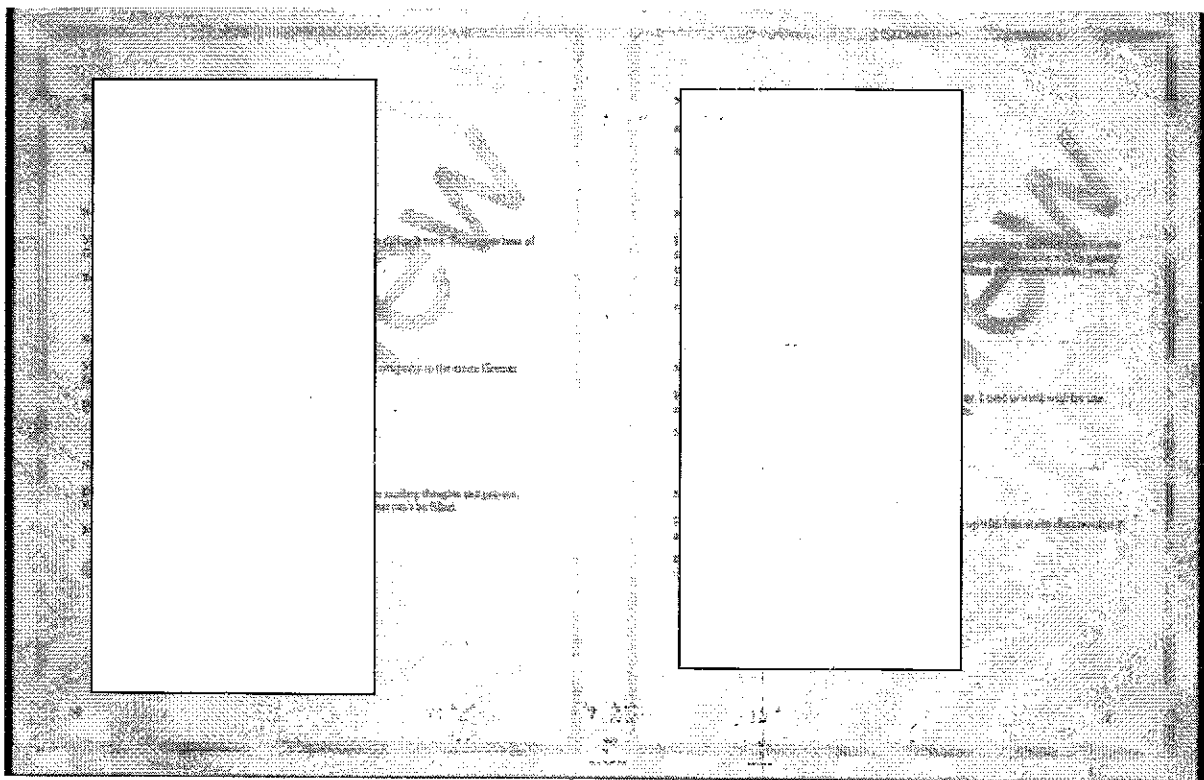
המוסד לביטוח לאומי, מרכז מספר מ (2017) 2025 לנתן שירותי הנצחה עבור הביטוח הלאומי  
 נספח ט' – אפיון טכני לאתר אינטרנט "לעד" החדש



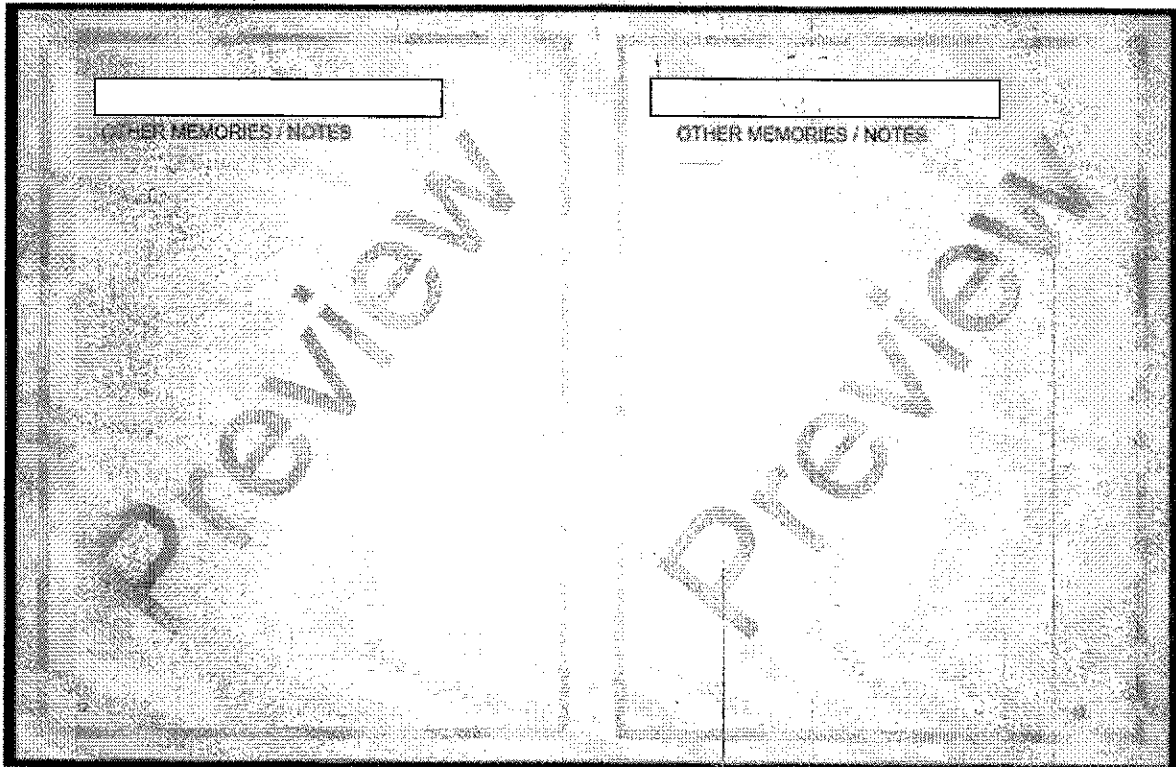
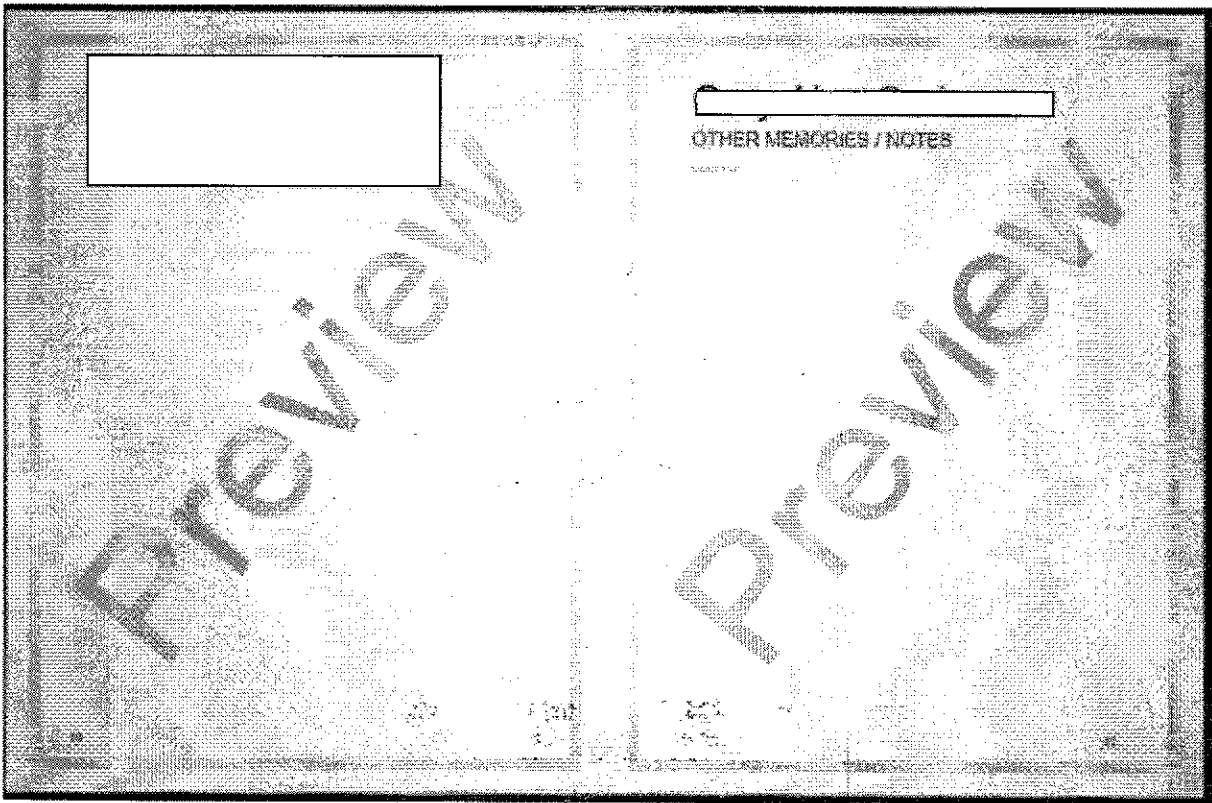
בהגדלה:



P.N

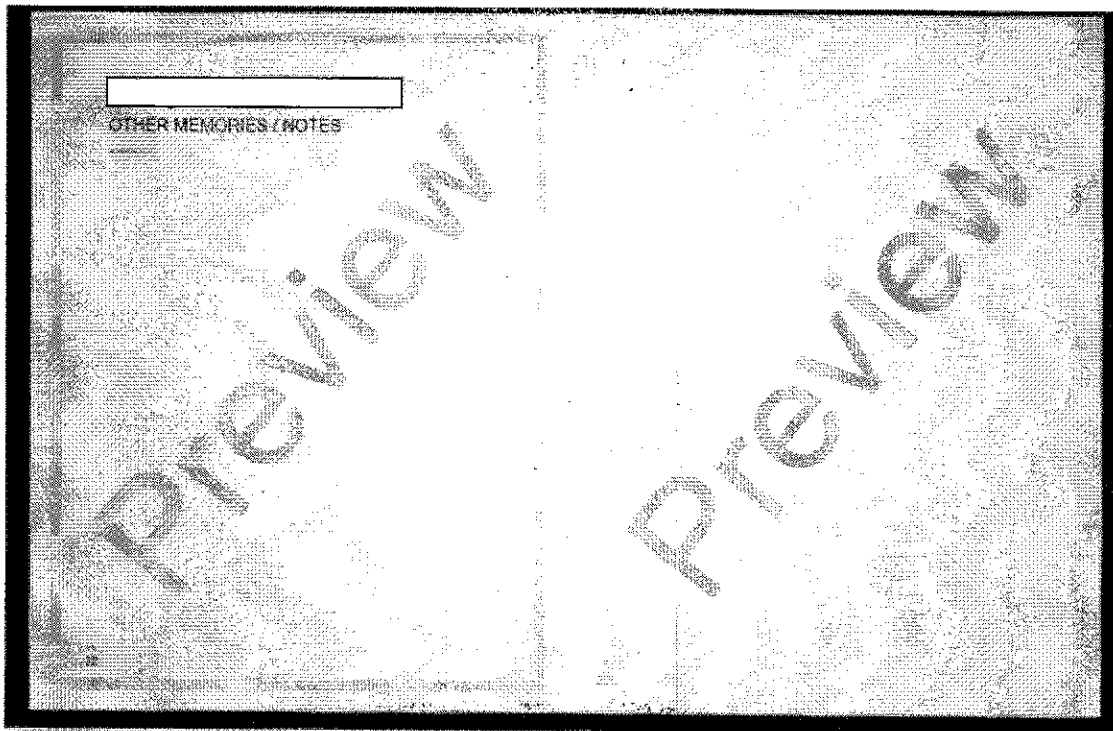


ק.נ

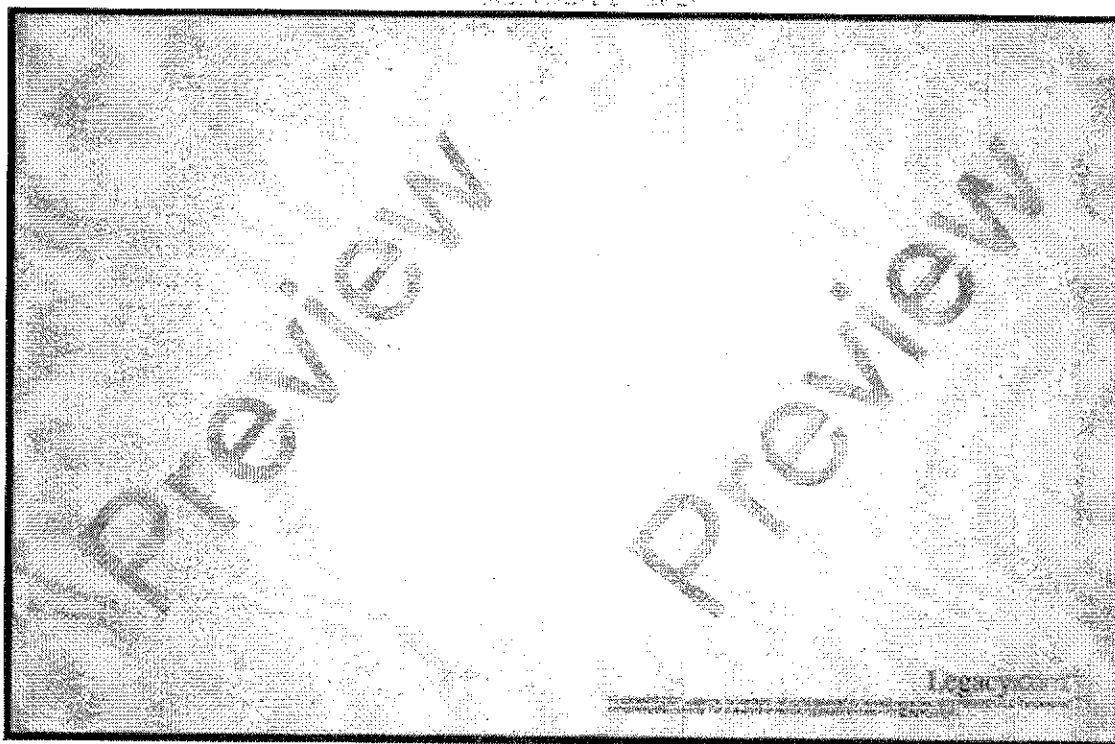


עמוד אחרון של כתוב זיכרון משל עצמך...

ק.נ



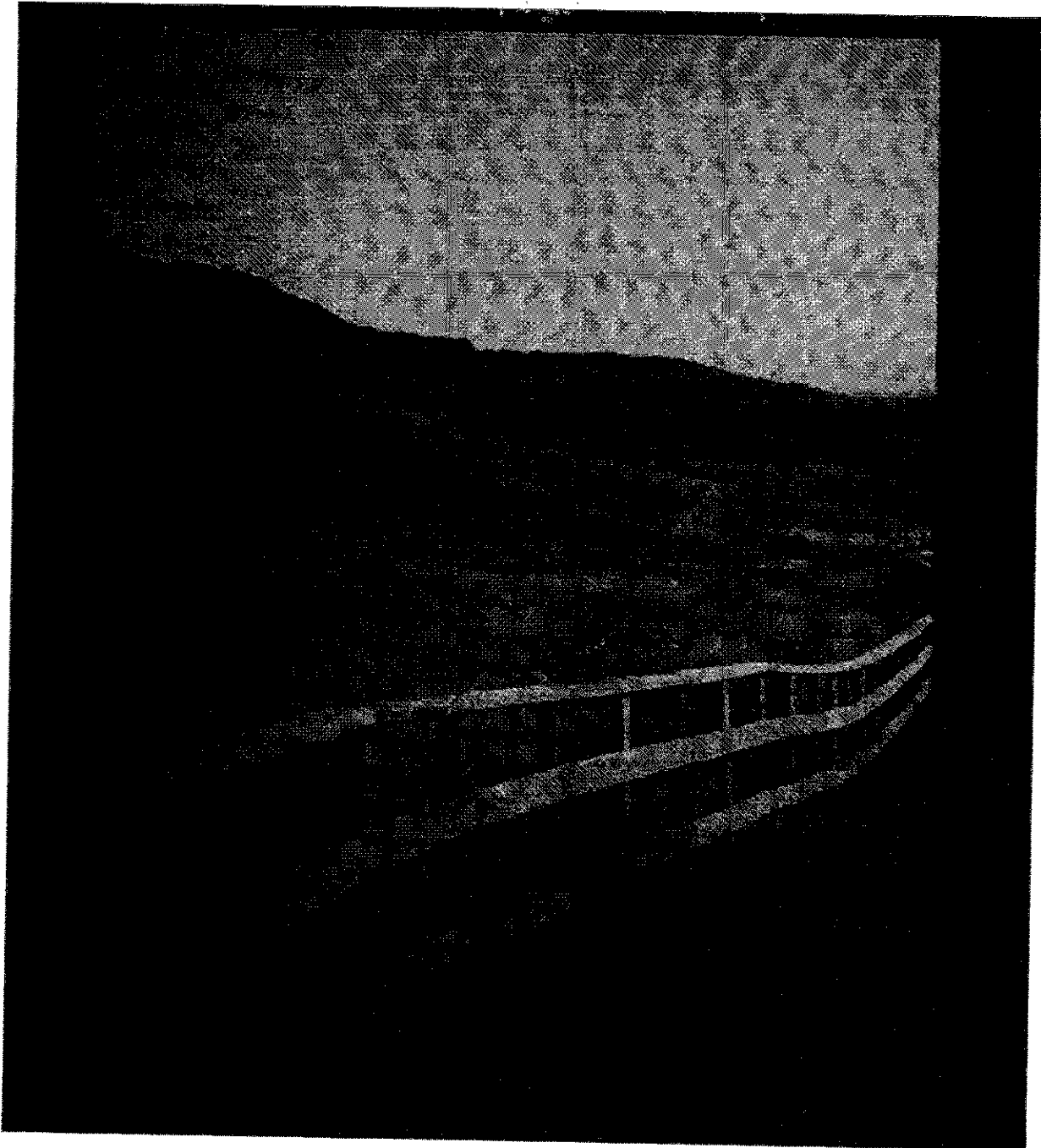
עמוד לפני אחרון



ק.נ



עטיפה אחורית



ק.מ