|  |
| --- |
|  |
| הרשות הלאומית להסמכת מעבדות  מספר מכרז 01/2022  מכרז לאספקת ותחזוקת מערכת מידע ארגונית  פברואר 2022 |
|  |

|  |
| --- |
| זכויות יוצרים וקניין רוחני  הבעלות על המסמך על כל חלקיו ונספחיו הינם רכושה הבלעדי של חברת תשתיות מידע וטכנולוגיות בע"מ ולא ייעשה בהם שימוש לכל מטרה שהיא, כמו כן המציע לא יעביר לצדדים שלישיים או אחרים את המסמך ו/או חלקיו ו/או נספחיו למעט לצרכי הגשת הצעה למכרז זה. |

**תוכן עניינים**

[תוכן עניינים 2](#_Toc95642314)

[1 תמצית מנהלים 3](#_Toc95642315)

[1.1 מבוא (M) 3](#_Toc95642316)

[1.2 רשימת מודולים נדרשים (I) 4](#_Toc95642317)

[1.3 תמצית דרישות 5](#_Toc95642318)

[1.4 שלבי היישום (S) 5](#_Toc95642319)

[1.5 תשתיות מחשוב של הרשות הלאומית להסמכת מעבדות 6](#_Toc95642320)

[1.6 טכנולוגיית מערכת המידע המוצעת (S) 7](#_Toc95642321)

[1.7 סינרגיה עם מערך ההרשאות הארגוני 7](#_Toc95642322)

[1.8 מאפיינים חיוניים של המערכת 7](#_Toc95642323)

[1.9 ממשק משתמש 8](#_Toc95642324)

[1.10 מתודולוגיה 10](#_Toc95642325)

[2 מערכות רוחביות (CR) 11](#_Toc95642326)

[2.1 מודול ניהול משימות (CR1) 12](#_Toc95642327)

[2.2 מודול ניהול מסמכים ותיקי מידע (CR2) 13](#_Toc95642328)

[2.3 מודול ניהול דוחות וניתוח מידע BI (CR3) 14](#_Toc95642329)

[2.4 מודול תהליכים והרשאות (CR4) 16](#_Toc95642330)

[3 מערכת ניהול קשרי לקוחות ותהליכים ארגונים (CRM) 18](#_Toc95642331)

[3.1 דרישות כלליות ואופי המערכת הנדרשת (Cm1) 19](#_Toc95642332)

[3.2 דרישות הפעלה (Cm2) 22](#_Toc95642333)

[3.3 תהליכים ראשיים לטיפול בפניות במערכת ה CRM (Cm3) 24](#_Toc95642334)

[**3.4** **תהליכים ראשיים במערכת** 28](#_Toc95642335)

[3.5 ניהול פניות (פרונטאלי, טלפוני, מכתבים) (Cm4) 37](#_Toc95642336)

[3.6 ממשק מערכת למודול ניהול מסמכים / ארכיון מסמכים (Cm5) 37](#_Toc95642337)

[3.7 פורטל לקוחות – מידע ותשלומים (Cm6) 38](#_Toc95642338)

[3.8 מערכת ניהול תוכן טפסים דיגיטליים מקוונים (Cm7) 40](#_Toc95642339)

[4 מערכת פיננסית רכש והתקשרויות (Fi) 43](#_Toc95642340)

[4.1 מודול הנהלת חשבונות (Fi1) 44](#_Toc95642341)

[4.2 מערכת תשלומים לספקים וזכאים (Fi2) 50](#_Toc95642342)

[4.3 מודולים פריפריאליים לניהול הכנסות (Fi3) 52](#_Toc95642343)

[4.4 מודול לניהול תקציב (Fi4) 57](#_Toc95642344)

[4.5 מודול רכש (Fi5) 60](#_Toc95642345)

[5 נספחים למפרט הטכני: 70](#_Toc95642346)

|  |
| --- |
| **הנחיות מענה המציע למפרט הטכני** |
| המציע יפרט בכל פרק את עמידתו בדרישות המערכת ו/או המודול הנדרש וירשום אליו רכיבים לא קיימים ברשותו ובכוונתו לפתח וזאת בטבלה המצורפת ברישא לכל אשכול דרישות. |
| לכל אשכול מצורפת טבלה ובה ניתן למלא את התייחסות המציע. |
| נא לפרט מבין הדרישות הבאות באשכול זה, לאילו רכיבים אין מענה או קיים מענה חלקי ובכוונת המציע ליישם את כלל הדרישות כחלק מתוכנית היישום של המערכת ברשות הלאומית להסמכת מעבדות (במידה ונדרש למלא מעבר לטבלה זו נא לצרף מסמך נפרד בפורמט הטבלאי כדוגמת זה המצורף להלן). |
| **תשומת לב המציעים כי הרשות הלאומית להסמכת מעבדות תראה את כלל הסעיפים שלא הוזכרו בטבלה כקיימים באופן מלא במערכותיו של המציע והוא יישמם במלואם כחלק מיישום המערכת** |

# תמצית מנהלים

## מבוא (M)

### הרשות הלאומית להסמכת מעבדות (להלן גם "**הרשות**") פרסמה מכרז זה, לקבלת הצעות למערכת מידע ארגונית אינטגרטיבית שתשמש את מנהלי ועובדי הרשות הלאומית להסמכת מעבדות למשך תקופת זמן ואשר תביא ליעילות ארגונית, שיפור השירות ללקוחות הרשות, חשיפה למידע ארגוני, שיתוף מידע בין עובדי הרשות הלאומית להסמכת מעבדות והצגת מידע שלם ומדויק למקבלי ההחלטות.

### כחלק מתהליך זה נבחנו צורכי המידע של הארגון, בראיה של טכנולוגיית המידע הזמינה בשוק.

### חלק זה מפרט את הצרכים ממערכת המידע, והתהליכים האמורים להתבצע באמצעות מערכת זו.

### המערכת המוצגת תהיה מערכת אינטגרטיבית, בה כל המודולים השונים נשענים על בסיס נתונים אחד או בממשקי מידע בין המערכות המוצעות, ומהווים מרכיבים של אותה מערכת.

### תפישת המערכת הינה תהליכית – המערכת תלווה ותנחה את ביצוע הפעילויות השונות בכל השלבים הנדרשים ותוביל את המשתמש באמצעות מסכי העבודה השונים, בהתאם לפרמטרים המאפיינים את המקרה. יכולת זו של המערכת, תהיה למשתמשים שונים ,במודולים שונים של המערכת.

### המערכת הנדרשת הינה בעלת גמישות תפעולית רבה, מתוך ראיה של תהליכים העשויים להשתנות וצרכי מידע שונים ומשתנים, כך, לדוגמה, ניתן יהיה לאחזר מידע בצורות גמישות ולשנות תהליכים בצורה נוחה.

### אבטחת המידע של המערכת תתבסס על רמות אישורים שונות, הן ברמה התהליכית (נגישות לתוכניות כאלו ואחרות) והן ברמה התכנית (נגישות לרשומות ושדות מסוימים).

### אחזור מידע ובקרה יהיו מובנים במערכת. כך יוכל כל משתמש (בכפיפות לאישורים) לאפיין צורכי מידע שונים, הן קבועים והן אד-הוק. המערכת תפיק התרעות (מוגדרות מראש) על מקרים שהוגדרו כבעייתיים ותדרוש תגובות בהתאם.

### מסמך זה הינו בסיס לאפיון מפורט שיוצג ע"י הזוכה ויאושר ע"י הרשות, לפני שלב ההקמה של מערכת המידע החדשה.

| דרישות מהמציע: מסמך הצגת מערכת המידע. |
| --- |
| המציע יצרף מסמך המתמצת את תכונות מערכת המידע שברשותו בדגש על:  א. מערכת מידע אינטגרטיבית.  ב. תצורת הפעלת מערכת (דפדפן web או חלונאית או משולבת)  ג. מערכת מידע תהליכית לרבות הסבר על מנוע התהליכים (workflow) הקיים.  ד. ממשק משתמש אחיד והפעלה ממסך יחיד (המערכת אינה דורשת גישה למספר אפליקציות / מערכות נפרדות).  ה. קלות שימוש ואינטואיטיביות למשתמש.  ו. ייצוא מידע (מעובד או גולמי) מכל טבלה / מסך / טופס / דוח ל , PDF, Word או Excel. |
| דרישות מהמציע: תקנים וסטנדרטים בהם עומד הספק / מערכת המידע. |
| המציע יצרף מסמך ואישורים מתאימים לעמידת מערכת המידע בתקנים הבאים (או בתהליכי אישור / התאמה לתקן המיושמים ברמה ארגונית) לפחות:  א. תקן PCI - סליקת פרטי כרטיסי אשראי מאובטחת לעסקים לצורך אבטחת מידע בשימוש בפרטי כרטיסי אשראי דרך קופה רושמת, ארנקים אלקטרוניים, אתרי אינטרנט.  ב. עמידה בתקן ישראלי 27001 – מערכת ניהול אבטחת מידע או בתקן מקביל בינלאומי (ISO 27001 - Information Security Management Standard).  ג. עמידה בתקני איכות ארגוניים ISO 9001 - Quality Management Standard |
| רמת מענה: **מסמך** |

## רשימת מודולים נדרשים (I)

להלן רשימת המודולים הנדרשים ממערכת המידע הארגונית בחלוקה למערכות:

| ספרור | סימול מודול | שם |
| --- | --- | --- |
| **מערכות רוחביות** | | |
| 1.1 | Cr1 | מודול ניהול משימות |
| 1.2 | Cr2 | מודול ניהול מסמכים ותיקים |
| 1.3 | Cr3 | מודול ניהול דוחות וניתוח מידע BI |
| 1.4 | Cr4 | מודול תהליכים והרשאות |
| **מערכת ניהול קשרי לקוחות ותהליכים ארגונים** | | |
| 2.1 | Cm1 | דרישות מערכת ניהול קשרי לקוחות CRM |
| 2.2 | Cm2 | דרישות הפעלה |
| 2.3 | Cm3 | תהליכים ראשיים לטיפול בפניות במערכת ה- CRM |
| 2.4 | Cm4 | ניהול פניות (פרונטאלי, טלפוני, מכתבים) |
| 2.5 | Cm5 | ממשק מערכת למודול ניהול מסמכים / ארכיון מסמכים |
| 2.6 | Cm6 | פורטל לקוחות (מידע ותשלומים) |
| 2.7 | Cm7 | מערכת ניהול תוכן טפסים דיגיטליים מקוונים |
| **מערכת פיננסית, רכש והתקשרויות** | | |
| 3.1 | Fi1 | מודול הנהלת חשבונות |
| 3.2 | Fi2 | מערכת תשלומים לספקים וזכאים |
| 3.3 | Fi3 | מודולים פריפריאליים לניהול הכנסות |
| 3.4 | Fi4 | מודול לניהול תקציב |
| 3.5 | Fi5 | מודול רכש מספקים |

## תמצית דרישות

### פירוט המודולים

מערכת המידע הארגונית תהיה מבוססת על מערכת פיננסית ומערכת לניהול קשרי לקוחות מבוססת תהליכי עבודה (BPM), משימות ותזכורות אשר בה יופעלו תהליכי שירות וניהול משימות מול המעבדות - לקוחות הרשות וניהול תהליכי הרישוי וההסמכה לרבות הפעלת נותני שירותים חיצוניים (בודקים ויועצים) ויישום תהליכי הסמכה.

תהליכי העבודה של הרשות מפורטים באתר האינטרנט של הרשות והמידע במכרז זה הינו משלים לנהלים ולתהליכים המפורטים באתר האינטרנט ולנהלי הרשות הלאומית להסמכת מעבדות .

### מערכות רוחביות

מודולים אלו יפעלו עבור כלל המשתמשים בארגון כחלק משיתוף המידע הארגוני ושימוש בתהליכים גנריים הנדרשים על ידי כלל המחלקות בארגון.

| ספרור | המודול |
| --- | --- |
| CR1 | מודול ניהול משימות  ניהול משימות ברמה היררכית ומשימות אישיות. נוצרות מפעילות במערכות המידע הארגוניות ומשויכות לאובייקטים כגון מעבדה, תהליך הסמכה, שמות בודקים וכדומה. משויכות ל outlook. לכל משימה תאריך יעד בעל תזכורות |
| CR2 | מודול ניהול מסמכים וטפסים  ניהול ושיוך מסמכים הנוצרים מפעילות במערכות המידע הארגוניות ומשויכות לאובייקטים כגון זיהוי מעבדה, שם בודק וכדומה. קבצי תמונות, מסמכים סרוקים, מסמכי office והודעות דוא"ל (קובץ outlook בסיומת msg) משויכים אוטומטית על פי סיווג מילות מפתח ונושאים ארגוניים ("תיקים"). מאגר טפסים למילוי משדות מידע הקשורים למודול להדפסה או לחתימה אלקטרונית ומשלוח בפקס או לדוא"ל. |
| CR3 | מודול ניהול דוחות וניתוח מידע BI  מודול לצבירת המידע בקוביות מידע מוגדרות והצגתו בצורה מסוכמת בממדים ומדדים שונים כגון על ציר זמן, על בסיס השוואה כמותית בין פרמטרים, בין תקופות וכיו"ב. |
| CR4 | מודול תהליכים והרשאות  ניהול התהליכים הראשיים במערכת לרבות שליטה בתרשים הזרימה, צמתי ההחלטה והפעילויות השונות, הגדרת קבוצות משתמשים לגישה, קריאה, שמירה או עדכון של מסמכים / מסכים / דוחות בכל פעילות ופעילות מוגדרת בתהליך וכן הפעלת מנגנון אישורים אלקטרוניים (אישורי חתימה) על פעילויות / טפסים. |

## שלבי היישום (S)

שלבי היישום יהיו כדלקמן:

א. בחירת המציע והטכנולוגיה המבוקשת והכרזתו על ספק זוכה על פי כללי ועדת המכרזים ברשות הלאומית להסמכת מעבדות .

ב. הוצאת מסמך אפיון מפורט למערכת ע"י הספק הזוכה.

ג. הקמת שלב א' – מודולים בהתאם להחלטת הרשות הלאומית להסמכת מעבדות , כולל בדיקות קבלה.

ד. עליה לאוויר של שלב א', כולל הסבת נתונים מהמערכות הקיימות.

ה. העברת הנתונים למערכת היסטוריה / ארכיב לצורך צפייה בנתוני עבר, שליפה ויצירת דו"חות.

ו. הפסקת עבודה במערכות קיימות של שלב א'.

ז. באופן מדרגי צירוף מודולים (והשבתת מערכות קיימות) עד להקמת **המערכת כולה**.

ח. הרחבת המערכת לכיוונים נוספים בדרך של הגדרת שיפורים ושינויים ותמיכה בתהליכי עבודה נוספים.

\*\* הערה: החלטה בדבר העלאת המודולים כולם או חלקם, נתונה לשיקולה הבלעדי של הרשות ותלויים בהימצאות תקציב מתאים ובמספר שיקולים נוספים שיובאו בחשבון לפני החלטות מפורטות אילו מודולים יופעלו לאחר שלב א'.

| דרישות מהמציע: הצגת גאנט מפורט |
| --- |
| המציע יציג לוח זמנים מפורט (גאנט) הכולל פירוט של כלל הפעילויות הראשיות המוגדרות בסעיף זה לרבות לוחות זמנים להקמה, הסבת נתונים ומימוש עד "עלייה לאוויר" של כל מודול. |
| המציע יציג אבני דרך ליישום המערכת ברשות להסמכת מעבדות |
| דרישות מהמציע: הצגת נהלי עבודה |
| המציע יציג בהצעתו נהלי עבודה המפרטים את כל אחד משלבי העבודה המפורטים לעיל בסעיף זה. הנהלים יכללו את תהליכי העבודה והממשקים שבין נציגי המציע ומנהל הפרויקט בכל שלב, כלי בדיקה ומבחנים לקבלת המערכת |
| רמת מענה: מסמך |

## תשתיות מחשוב של הרשות הלאומית להסמכת מעבדות

|  |
| --- |
| 1. תשתית תקשורת הנתונים של הרשות הלאומית להסמכת מעבדות (LAN) – מופעלת באמצעות מתגים מנוהלים במהירות של 1Gbps. 2. הרשות הלאומית להסמכת מעבדות פועלת על רשת ארגונית של חברת מיקרוסופט מסוג Windows Domain Controller גרסה 2016 לרבות ניהול משתמשים בדומין ארגוני (DC), הפעלת מערכת לניהול הרשאות על פי יחידות ארגוניות (OU). 3. מחשבי המשתמשים מופעלים באמצעות מערכת הפעלה Windows 10 Pro. ויישומי אופיס של חברת מיקרוסופט (Microsoft Office 2016 / 2019). 4. שרת הדואר מופעל מענן מיקרוסופט בתצורת - Microsoft 365. |
| דרישות גיבוי ורפליקציה |
| כחלק מהשירות החודשי על הקבלן להקים ולהפעיל מחוות השרתים בה מותקנת מערכת המידע, גם מערכת גיבוי ורפליקציה של כלל המידע, הקבצים ובסיסי הנתונים, לרבות שרתים וירטואליים וכן ידאג לשרידות ויתירות ציוד התקשורת והשרתים הפיזיים לאספקת חשמל ומתח מיוצב מגובה מצברים ואל-פסק בזמינות מירבית.  היקף הגיבוי נטו של כלל המידע, הקבצים והנתונים יהיה בהיקף של 5TB (DATA + SNAPSHOTS) לכל הפחות ויכלול דורות גיבוי על פי מדיניות הגיבוי להלן:   | # | סוגי קבצים לגיבוי | סוג גיבוי | תדירות גיבוי | דורות גיבוי | מועדי גיבוי | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | גיבוי קבצים (CIFS) | אינקרמנטלי | Daily יומי | 5 | יומי בשעות הלילה (מינימום traffic באתר) | | מלא | Weekly שבועי | 4 | | 2 | קבצי DB (Data Files) משרתי אפליקציות ושרתי SQL | אינקרמנטלי | Daily יומי | 10 | | מלא | Weekly שבועי | 8 | | מלא | Monthly חודשי | 12 | | 3 | מכונות VM (מכונה) | מלא | Weekly שבועי | 4 | | 4 | פרופיל וקבצי משתמש | אינקרמנטלי | Daily יומי | 3 | |
|  |

## טכנולוגיית מערכת המידע המוצעת (S)

מערכת המידע שתוצע, תבוסס על עקרונות פיתוח תוכנה ושפות תוכנה פעילות בעשור האחרון, ושתבוסס על גישת Agile Software Development :

א. בראש סדר העדיפויות – הספקה זריזה ולאחר בדיקות - תוכנה בעלת ערך ללקוח.

ב. "שינויים מתקבלים בברכה..", אפילו בשלב מתקדם של הפיתוח. תהליכים מהירים ברי-שינוי מאפשרים יתרון משמעותי בתחרות הלקוח.

ג. אספקה של תוכנה עובדת באופן תדיר, ממספר שבועות עד למספר חודשים, עם שאיפה לסולם זמנים קצר.

ד. אנשי פיתוח והמשתמש העסקי עובדים ביחד באופן יום יומי לאורך הפרויקט.

ה. תוכנה עובדת היא יחידת המידה העיקרית להתקדמות אמיתית בפיתוח.

ו. יציבות המערכת אינה פחות חשובה ממהירות הפיתוח.

ז. עיצוב ממשק משתמש ופונקציונאליות נכונה של תהליך העבודה חשובים ביותר ללקוח.

ח. פשטות - היא חיונית.

ט. הארכיטקטורה, העיצוב והדרישות חייבות להתבצע בתוך "קבוצות עצמאיות".

י. שיתוף פעולה עם הלקוח עדיף על פני ניהול בוררות משפטית.

### דרישות טכנולוגיות:

המציע יעשה שימוש בבסיס נתונים מהגרסה החדשה ביותר של היצרן או מגרסה קודמת הנתמכת על ידי יצרן בסיס הנתונים.

צוותי הפיתוח של המציע ייערכו בדיקות תוכן ובדיקות קוד באמצעות כלי בדיקת תוכנה: לקוד התוכנה, תוכן המידע, תהליכי העבודה, הרשאות, ממשקי מידע למודולים ומערכות אחרות.

המציע יפעיל כלי QA מובנה ועובדים ייעודים לבדיקות תוכנה לבדיקות מערכת המידע על פי נהלים שהוגדרו על ידו או ע"י יצרן התוכנה.

| דרישות מהמציע: טכנולוגיית מערכת המידע |
| --- |
| המציע יציג את התשתית הטכנולוגית המשרתת את ליבת המערכת (שפת פיתוח, גרסת שפה, גרסת בסיס נתונים, יצרן וגרסת מנוע חוקים) ואת אופן הצגתה כמערכת חלונאית או ע"ג דפדפן, ממשקי העברת מידע וקישוריות המידע. |
| רמת מענה: מסמך |

## סינרגיה עם מערך ההרשאות הארגוני

השימוש בכלל המודולים במערכת המידע שתיבחר, יהיה על פי מפתח הרשאות ארגוני אשר יירש את המיפוי הארגוני, הקיים בתשתיות המחשוב והמנוהל במערכת ניהול ההרשאות מסוג Active Directory ובהתאם למדיניות הארגונית ה- GPO המופעלים תחת סביבת Windows Servers או סביבה אחרת שתשודרג במהלך הפרויקט.

חשוב להדגיש כי מערכת המידע חייבת ליישם את מערך ההרשאות על פי דרישות הארגון תוך חלוקה היררכית: הנהלה, מינהל, אגף ומחלקה של המשתמשים ובהתאם לכך רמת הנגישות למידע ורמת ההרשאה גישה / קריאה / כתיבה.

## מאפיינים חיוניים של המערכת

### מערכת תהליכית

המערכת אמורה ללוות את המשתמש דרך שלבי הביצוע של התהליך, ובכך לוודא השלמת התהליך בצורה מסודרת בהתאם לתהליכי העבודה והנהלים שהוגדרו.

### גמישות

חלק מתהליכי העבודה ברשות הלאומית להסמכת מעבדות מורכבים ותלויים בתוכן המידע המוזן. כמו כן התהליכים אינם סטטיים ומשתנים מעת לעת בכפוף להחלטות מדיניות ברמות שונות. על המערכת לאפשר גמישות בתהליכים אלו.

### אבטחת מידע

באופן טבעי הנתונים במערכת הינם בעלי רגישות מסוימת, הן בהיבטים מקצועיים, כספיים והן בהיבטים של צנעת הפרט. לפיכך, נדרשת במערכת הקפדה על אישורים וחיסיון מידע, בכפוף לאישורים.

### אחזור מידע ובקרה

המערכת צריכה להכיל יכולות אחזור מידע ברמות שונות על פי דרישה ובאופן יזום.

### יכולות מעקב

ניתן יהיה לבצע מעקב אחר פעילויות במערכת: מעקב ביצוע פעילויות; משתמשים מעורבים; מעקב לוחות זמנים לביצוע פעילות, תהליך ותהליכי משנה; מעקב חריגות בלוחות זמנים (כמו בתהליכים שע"פ נהלי הרשות ואמנת השרות שלה נדרש לבצע בתוך מספר ימים מוגדר); מעקב אחר משאבים מוגדרים.

### אינטגרציה

המערכת מוצגת במסמך זה כמורכבת ממספר מודולים. עם זאת, ההתייחסות הינה למערכת כוללת אחת שבה תהליכים מסוימים מתחילים בפונקציה ארגונית אחת ומסתיימים בפונקציה ארגונית אחרת ובמודולים שונים. יש לאפשר אחזור מידע שחוצה מודולים.

### אפשרות לביצוע פעולה על מספר ישויות במקביל

לדוגמה, הגדר תהליך הסמכה לקבוצה של מעבדות על פי קריטריון מסוים (כגון: כל המעבדות בהם קיים "תהליך ביולוגי בשם x").

| דרישות מהמציע: בקרת מידע |
| --- |
| המציע יציג מסמך בו מפורטות יכולות מערכת המידע להציג מידע שהשתנה על ידי משתמש והינו מוגדר "רגיש" כגון תהליכי עבודה ושיטות עבודה של מעבדות. זאת לרבות יכולות בתחום ההתראה השקטה לגורמי הנהלה (כגון דוא"ל) ויכולות אחזור מידע. |
| דרישות מהמציע: אבטחת מידע |
| המציע יציג מסמך בו מפורטות יכולות מערכת המידע בתחום איתור גניבת זהות משתמש; גישת משתמש מתחנת עבודה שאינה שלו; הפעלה מופע יישום שאינו בשעות הפעילות בשגרה וכיו"ב. |
| רמת מענה: **מסמך** |

## ממשק משתמש

### תצוגות המערכת

מערכת המידע לרבות כלל המודולים יוצגו בצורה אחודה בעלת ממשק משתמש אחיד הכולל הצגת כלל הרכיבים (לחצנים, פקדים, אזורי הצגת תוכן וכיו"ב) בצורה רציפה. המשתמש ייכנס למערכת באמצעות לחיצה על לינק יחיד על שולחן העבודה, הזדהות ראשית (שם משתמש, סיסמה) וממנה יקבל תפריט של המודולים המורשים לצפייה על פי הרשאה. לא תתאפשר עבודה על מספר מערכות מידע נפרדות שאינן תחת מעטפת אחידה.

### תשאול מידע

המשתמש יוכל לתשאל את המערכת באמצעות לחיצות על מידע קיים (כגון hyperlink) ולקבל את הנתונים הרלוונטיים. לדוגמא: כניסה למסך זיהוי מעבדה – לחיצה על זיהוי מעבדה מתוך רשימה תביא את המשתמש לכרטיס הלקוח והמעבדות המופעלות תחתיו (קיימים לקוחות המפעילים מספר סוגים של מעבדות כדוגמת בתי חולים). המערכת תאפשר למשתמש "לדפדף" בין מסכי תצוגה שהוצגו לו (דומה לפעולת דפדוף בין דפי אינטרנט).

### הפקת מידע לגיליון חישוב

המערכת תאפשר ייצוא מידע ל Excel או ל Word של נתונים טבלאיים לצורך עיבודים נוספים.

המערכת תאפשר לייצא את הנתונים מכל שדה הקיים במערכת, בהתאם לדרישות הרשות הלאומית להסמכת מעבדות .

### העתקת מידע

המערכת תאפשר שימוש בפונקציות העתק, גזור והדבק של נתונים מכל מסך הקלדה או השלמת מידע.

### חיפוש מידע

המערכת תאפשר למשתמש לחפש אינדקסים (טקסטואליים ונומריים) בתוך ישויות מידע (זיהוי מעבדות, משלמים, פרטי בודקים, כרטסות פרויקטים, תיקים, מספרי משימות וכיו"ב) מתוך חלונית חיפוש טקסטואלית אשר תציג למשתמש תוצאות חיפוש בפורמט google כאשר סדר התוצאות לפי הרלוונטיות של התוצאות המוצגות. כל תוצאה תכיל תקציר ולינק למסמך / לתוצאה המבוקשת.

### השלמה אוטומטית

המערכת תשמור על אחידות בהקלדת מידע ותאפשר השלמה אוטומטית של נתונים (כגון – כתובות, מספרי תיקים וכיו"ב) מתוך אותה טבלת אב. המערכת לא תאפשר הקלדה של נתונים לא קיימים אלא במקרים חריגים (כמו שדה הערות משתמש) על מנת לשמור על שלמות הנתונים.

### מאגרי מידע

מאגרי המידע ירוכזו בקבצי / טבלאות אב ראשיים להם יוגדרו אינדקסים לתשאול, חיפוש וקישור מידע למודולים השונים במערכת המידע. המערכת תוקם כך שהמשתמש לא יידרש "להקליד" או "להקים מחדש" או "לשכפל" ישות קיימת במערכת. במידה וקיימים מאפיינים שונים לישות מידע (כגון מספר כתובות למעבדה השונות זו מזו) קובץ האב יכיל את הכתובות השונות ויאפשר למשתמש לטייב את המידע עם הלקוח תוך אבחנה בישויות בן של ישות אב.

### שימוש בגרור והשלך להצגת תוצאות אפקטיביות

המערכת תאפשר למשתמש לבצע "גרירה והשלכה" של מידע (כגון מספר זיהוי מעבדה) על גבי תפריט מידע אחר והמערכת תציג מידע ספציפי כפונקציה של שאילתת סינון מידע לגבי אותה ישות מידע.

### הדפסת מידע

הדפסת מידע למדפסת תהיה בצורה מעומדת ותאפשר זיהוי מקור. הדפסת המידע תכיל שדות זיהוי משתמש, מסוף, תאריך הדפסה ומקור המידע (זיהוי טופס, דוח, מסך). שימוש בטכניקת הדפסה print screen **פסולה מעיקרה** ואינה מאפשרת מעקב אחר אוטנטיות של מקור המידע.

### העברת מידע למערכת הדוא"ל והאירועים של המשתמש

המערכת תיבחן באינטגרציה עם מערכות הדוא"ל, קביעת הפגישות והתזכורות הארגוניות במערכת ה- Microsoft outlook. נדרש מהמערכת להעביר משימות, בקשות לאישורים ותזכורות מעל רמת עדיפות מסוימת שתקבע, למערכת הדוא"ל תוך אפשרות הצגת מידע רלוונטי הקשור למשימה או לתזכורת כגון שדות תיאור, סכום לאישור וכיו"ב לרבות לינק לישות הספציפית במערכת שתאפשר למשתמש לגשת בצורה ישירה ולטפל במשימה.

### שימוש בפתקיות / תזכורות

המערכת תאפשר למשתמש "להדביק" תזכורת (וירטואלית) על גבי כל מסך, טופס, דוח במערכת ולהפוך את הפעולה למשימת תזכורת למשתמש (משימה עצמית להמשך) אשר תכלול מלבד מהערה על גבי הפתקית גם לינק למסך ולנתוני זיהוי של הישות. לדוגמא: "הצמדת פתקית" למסך "נדרשת פגישה דחופה", עליו מופיעים נתוני הארגון ושם איש הקשר "אבי כהן", והקלדת תזכורת: "להתקשר אליו מחר בבוקר" עם תאריך יעד למחרת בשעה 8:00, תיצור משימה למשתמש עם התזכורת. המשימה תוצג ביום המחרת בשעה היעודה לרבות קישור למסך עם פרטי הגורם הספציפי.

### שיתוף מידע ארגוני

המערכת תאפשר בכפוף למגבלות אבטחת מידע לשתף מידע בין עמיתים לאותה מחלקה / אגף / מינהל הקשור בישות מידעית ספציפית והמערכת תתעד את התכתובות בפורמט talkback לרבות תיעוד מועד, שם הכותב ותוכן הערה. התכתובת "תוצמד" לאותה ישות כחלק ממאפייניה.

| דרישות מהמציע: ממשק משתמש |
| --- |
| המציע יציג מסמך בו מוצגים עקרונות ממשק המשתמש המיושמים בה (בצורה חלקית, מלאה או שכלל לא) בהתאם לדרישות שהוצגו בפרק זה. ההצגה תלווה בצילומי מסכים. |
| רמת מענה: **מסמך** |

## מתודולוגיה

בפרקים הבאים מפורטות הדרישות העיקריות, התכונות ותהליכי העבודה ממערכת המידע הארגונית. מסמך זה הינו מסמך הגדרת דרישות ואינו מסמך תכנון מפורט. בהתאם למפורט במסמכי המכרז – על הספק הזוכה להכין מסמך תכנון מפורט של המערכת הנדרשת ולהתאימה לדרישות הנהלים ולתהליכי העבודה של הרשות הלאומית להסמכת מעבדות .

# מערכות רוחביות (CR)

**טבלת התייחסות המציע למערכות בפרק זה:**

| מראה מקום לדרישה | רמת מענה של המציע | התייחסות פרטנית |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## מודול ניהול משימות (CR1)

| דרישה | תיאור דרישה |
| --- | --- |
| CR1.01.010 | מודול ניהול משימות הינו רוחבי ויפעל בשני רבדים:  א. מודול עצמאי המאפשר למשתמש להגדיר משימה ולהפעיל אותה עצמאית.  ב. מודול המוטמע במודולים האחרים כיכולת יצירת משימה ושיוכה לישויות המידע מהם נוצרה (דומה ליצירת hyperlink בדף אינטרנט לאותה משימה).  דוגמא: פתיחת משימה בעת רישום מעבדה לתהליך ההסמכה תקשור את הישויות המשתתפות: תחום פעילות, ענף מעבדה, סיווג פעילויות, אנשי קשר והגורמים ברשות הלאומית להסמכת מעבדות האחראים על המשימה כך שניתן בכל עת לצפות בפרטי המשימות שאי פעם בוצעו בכל אחת מישויות המידע (כעין גיליון פעולות). |
| CR1.01.020 | לכל משימה ניתן ליצור במופע רב פעמי את המאפיינים הבאים:  א. תאריך יעד לסיום  ב. סטאטוסים על משימה המאפשרים להזין מידע רלוונטי על ביצוע המשימה. הסטאטוסים נשמרים ואינם נדרסים (לרבות הגורם המעדכן, תאריכי שינוי סטאטוס, הערות ומסמכים קשורים)  ג. משתמש מטיל משימה (על פי הרשאה היררכית על מי ניתן להטיל משימה)  ד. משתמש אחראי לביצוע (יתכן שהמשימה היא עצמית) או קבוצת משתמשים (כל אחד מהם יכול למשוך את המשימה לביצוע).  ה. קישור לישויות מידע ברמה שאינה מוגבלת (ניתן לקשור משימה לזיהוי מעבדה ספציפית, לפרויקט, ולתהליך הסמכה בעת ובעונה אחת).  ו. תזכורות למשתמשים באמצעות דוא"ל.  ז. פרסום משימה שהסתיימה לקבוצת הפצה בדוא"ל.  ח. המשימה ניתנת להצגה בכל עת (ע"פ הרשאה) כחלק מגיליון פעולות על ישות מידע ספציפית.  ט. העברת מידע (לידיעה) בעת התקדמות משימה לגורמים בעלי עניין במשימה (notification) באופן אוטומטי. |
| CR1.01.030 | משימה ניתנת ליצירה והצגה הן כטופס עצמאי והן בצורה אינהרנטית בתוך טופס של מודול זר. |
| CR1.01.040 | המערכת תאפשר למשתמש "להדביק" תזכורת (וירטואלית) על גבי כל מסך, טופס, דוח במערכת ולהפוך את הפעולה למשימת תזכורת למשתמש (משימה עצמית להמשך) אשר תכלול מלבד הערה על גבי הפתקית גם לינק למסך ולנתוני זיהוי של הישות. לדוגמא: "הצמדת פתקית" למסך "נדרשת פגישה דחופה", עליו מופיעים נתוני איש קשר – כדוגמת בדק מקצועי מוביל בשם "אבי כהן", והקלדת תזכורת: "להתקשר אליו מחר בבוקר" עם תאריך יעד למחרת בשעה 8:00, תיצור משימה למשתמש עם התזכורת. המשימה תוצג ביום המחרת בשעה היעודה לרבות קישור למסך עם פרטי הגורם הספציפי. |
| CR1.01.050 | הצגת המשימות ברמת טבלה מרכזת הניתנת לסינון לפי וסידור לפי והכוללת לפחות את השדות הבאים:  א. תאריך יצירה  ב. נושא  ג. ישויות מידע קשורות  ד. סטאטוס  ה. אחראי  ו. מבצע  ז. תאריך יעד  ח. אחוז השלמה  ט. דגל משימה  י. עדיפות |
| CR1.01.060 | פיצול לשתי טבלאות בהן יוצגו נתוני משימות:  א. משימות המוטלות עלי  ב. משימות שהטלתי על אחרים |
| CR1.01.070 | המודול יפעל **כמערכת מעקב החלטות ארגוני** (החל מרמה אגפית, מחלקה, ספק חיצוני, והנהלת הרשות הלאומית להסמכת מעבדות ). מאפיינים נדרשים:  א. יצירת משימות מפרוטוקול או סיכום ישיבה הכוללות לפחות מספר פרוטוקול, תאריך, נושא משימה, החלטה, תיאור משימה, אחראי לביצוע ותאריך יעד.  ב. שיוך הפרוטוקול / המסמך לכל אחת מהמשימות אוטומטית.  ג. המשימות יופצו מהמערכת בדוא"ל עם תאריכי יעד לכל אחד מהאחראים.  ד. המשימות יציגו התראות חוזרות על השלמת ביצוע במידה והמשימות לא בוצעו.  ה. הדפסת דוח ביצוע משימות שייכות לכל פרוטוקול לפי מספר פרוטוקול.  ו. הצגה גרפית של ביצוע המשימות ברמה פרטנית וברמה מסוכמת (אחוז משימות שבוצעו, בתהליך ושלא בוצעו) |
| CR1.01.080 | המערכת תאפשר קישור בין משימות ושרשור משימות בן (עצמאיות) למשימת אב כך שמשימות הבן שיסתיימו בהצלחה יגרמו לסגירת משימת אב. |
| CR1.01.090 | כל סטאטוס, משימה, החלטה תאפשר קישור מסמכים לא מוגבל כמותית. כל מסמך ילווה בתיאור קצר (אופציונאלי). |
| CR1.01.100 | דוחות:  א. המודול יאפשר הצגת והדפסת דוחות ריכוז משימות ברמה של כותרת משימה ודגל ביצוע בחתכי זמן, חריגות מתאריך יעד ולפי עדיפויות.  ב. דוחות משימות לפי משתמש (דוח לפי אחראי, דוח לפי מבצע) מסודרות לפי תאריך יעד, עדיפות וסטאטוס.  ג. דוחות פירוט משימה בודדת לרבות השתלשלות של הסטאטוסים והערות בכל סטאטוס.  ד. דוחות משימות לפי ישות מידע.  ה. דוח מעקב ביצוע החלטות ארגוני. |

## מודול ניהול מסמכים ותיקי מידע (CR2)

| דרישה | תיאור דרישה |
| --- | --- |
| CR2.01.010 | מודול לניהול מידע וצירוף מסמכים סרוקים (סריקה וארכוב), קישורם לאובייקט או ישות במערכת, הגדרת מפתחות נושאיים לצורך מפתוח מסמך בצורה אוטומטית. דוגמא: מסמך סרוק המצורף לתהליכי הרחבת הסמכה ספציפית במעבדה יכיל מפתחות מידע הכוללים את פרטי המעבדה, התהליך והאחראי ברשות.  המודול יפעל הן בצורה עצמאית והן בצורה אינהרנטית מתוך מודול זר. המודול הינו מודול רוחבי שיפעל מכל מודול אחר. |
| CR2.01.020 | ניתן יהיה להוסיף מאפיינים למסמך (כגון נושאים, מילות מפתח, Metadata וכיו"ב) לשם איתור חיפוש תוכן.  המודול יכלול יכולת אוטומטית לחיפוש ויצירת מילות מפתח דרך איתור מילים וביטויים בתוך מסמכי office כחלק ממנוע החיפוש וקישור מידע בין מסמכים (אינדקסים של Metadata). |
| CR2.01.030 | יכולות חיפוש ואיתור מסמכים סרוקים על פי עקרונות חיפוש ישות או מטה-דאטה (Metadata) ולפי מילות מפתח למסמך. (לא נדרשת יכולת חיפוש בתוכן מסמך סרוק או מצורף). |
| CR2.01.040 | המערכת תציג דגל או סימון המעיד על קיום מסמכים מצורפים לישות או לאובייקט ותאפשר שליפתם בצורה מהירה. |
| CR2.01.050 | המערכת תאפשר מחיקת מסמכים סרוקים או מצורפים על פי הרשאת משתמש. |
| CR2.01.060 | קישור מידע:  המודול יפעל כמודול קישור בין ישויות מידע כך שניתן יהיה לאתר מסמכים הקשורים לישות מידע ספציפית לפי מאפייני זיהו חד ערכיים. דוגמא חיפוש לפי מספר זיהוי של מעבדה תאפשר הצגה של מסמכים קשורים בהם מופיעה המעבדה גם אם הוצמדו לישויות מידע אחרות. |
| CR2.01.070 | המודול יאנדקס מסמכים המופקים בצורה אוטומטית במערכת כגון מכתבים בתבנית קבועה, הודעות תשלום אוטומטיות, שוברים וכיו"ב. |
| CR2.01.080 | ניהול אב – בנים וניהול אובייקטים קשורים כדוגמת ניהול וחיפוש מעבדות משנה תחת לקוח ראשי כדוגמה בית חולים המנהל מספר סוגי מעבדות תחת אותו מספר זיהוי. |

## מודול ניהול דוחות וניתוח מידע BI (CR3)

| דרישה | תיאור דרישה |
| --- | --- |
| CR3.01.010 | הרשות הלאומית להסמכת מעבדות מעוניינת ביישום כלי לניתוח ותחקור מידע הקיים והצגת מגמות עתידיות (להלן כלי BI) במערכת המידע הארגונית הניתנת לתיאור כמערכת הייצור של הרשות הלאומית להסמכת מעבדות .  כלי ה BI חייב לעמוד במטרות הבאות:  א. ממשק משתמש נוח, גראפי ואינטואיטיבי המאפשר יצירת וניתוח מידע בשיטות "גרור והשלך" תוך הבנת הממדים והמדדים השונים המוצגים, על ציר זמן ותקופה או כ cross data בין ישויות מידע ותוצרים מחושבים.  ב. מידע מדויק ואמין – חשיבות רבה תינתן לכלי BI שיציג נתונים אמינים מהמערכות השונות.  ג. תחקור מידע מרמת על עד רמת הרשומה הבודדת בשיטות drill up/down, drill through וכיו"ב. |
| CR3.01.020 | קהל משתמשי כלי BI:  א. הנהלת הרשות הלאומית להסמכת מעבדות (עד רמת מנהל אגף ועד בכלל) כ- 10 משתמשים.  ב. מומחי יישום ישתלמו בקורסי הדרכה בהכנת קוביות המידע (OLAP או cubes או בשיטות אחרות) להצגתו: עד 3 עובדים.  כלל העובדים הנ"ל יעברו הדרכה מרוכזת ופרטנית (לפי מיקוד מקצועי של פעילותם) לפחות במשך 5 ימי הדרכה כל אחד כחלק מיישום כלי BI.  הספק יידרש לתמחר את כלל הפעילות הנ"ל כחלק מתמחור " מודול ניהול דוחות וניתוח מידע BI ". |
| CR3.01.030 | ארכיטקטורת כלי BI:  הארכיטקטורה של כלי BI תכלול את בסיס הנתונים הטבלאי של מערכת המידע ארגונית לגבייה ותפעול שתיושם על ידי הספק. |
| CR3.01.040 | מטרת השימוש בכלי ה BI:  א. פיתוח ותחזוקת דוחות קבועים  ב. ניתוח נתונים גמיש  ג. שילוב יכולות ניתוח סטטיסטיות, מגמות וחיזוי תוך כדי תהליך ניתוח המידע, כדוגמת עיבוד סדרות עיתיות (ניקוי עונתיות, יצירת אגרגטים וכד')  ד. טבלאות וגרפים סיכומים ומפורטים. |
| CR3.01.050 | אינטואיטיביות/נוחות שימוש:  א. ניתן ללמידה בזמן סביר על ידי משתמש ממוצע בעל ידע באקסל, לרבות התמצאות ביכולות הפונקציונאליות המרכזיות ובניית דו"חות.  ב. קיום Wizards המלווים את העבודה השוטפת.  ג. עיצוב ממשק אישי: יכולות התאמה אישית של העדפות משתמש על הגדרת תפריטים, מסכים וכו'. |
| CR3.01.060 | ויזואליות:  א. מראה הכלי לרבות מראה אחיד כולל (Feel& Look).  ב. Dashboards – יכולת המערכת ליצור dashboard אטרקטיבי.  ג. יכולת להציג דוחות מימין לשמאל כולל תמיכה בעברית. |
| CR3.01.070 | תזמון ושיתוף דוחות:  א. קיום יכולת לתזמון ושיתוף דוחות.  ב. הפרדה בין דוחות פרטיים ודוחות משותפים.  ג. הפצה למשתמשים בדוא"ל, בפורמט סטנדרטי (PDF, Office).  ד. סידור תוצרים: סידור דוחות / גרפים לפי עץ נושאים מוגדר על ידי מומחה יישום.  ה. שילוב Metadata: הצגת תיאור ערכים, ממדים ומאפיינים בתוצרים. |
| CR3.01.080 | יכולות ניתוח מידע:  א. Drill down – ירידה לאורך ההיררכיה, לדוגמא: מעבר ממגזר ראשי למגזר משני.  ב. Drill across – ירידה מרמה גבוהה לרמה נמוכה יותר תוך מעבר בין ממדים, לדוגמא: ירידה לאורך ההיררכית ה"מגזר" ומנקודה שתיבחר מעבר למימד "המעבדה" והמשך התחקור לאורך המימד החדש.  ג. Drill to detail – יכולת להגיע מכל שלב בתהליך התחקור לרמת הפרט, קרי לרמת העסקה/רשומה הבודדת (האירוע).  ד. תאריך כפרמטר: יצירת לוח על ידי הגדרת תאריך כפרמטר המשמש כנקודת מוצא ליצירת מבנה תאריכים (תקופות).  ה. רשימות ערכים דינמיות: יצירת רשימת ערכים של שדות (List Of Values) של ערכים בתוקף בתקופה ההתייחסות.  ו. סרגל תאריכים דינאמי: יצירת גרף המלווה בסרגל תאריכים דינאמי, כאשר הנתונים על הגרף מתעדכנים בהתאם לשינוי טווח הזמן בסרגל.  ז. בחירת ערכים סטטיסטיים: הצגת רשימת ערכים סטטיסטיים שונים לבחירת המשתמש (ממוצע, סטיית תקן, ספירה וכד'). |
| CR3.01.090 | קישור לכלי office (דו כיווני):  יכולות הצגת נתוני בייצוא ל word, excel ושימוש בנתונים טבלאיים מיובאים באקסל לצורך שילוב המידע בדוחות הניתוח של כלי BI. |
| CR3.01.100 | הצגה גרפית עשירה:  א. הספק יידרש להציג דוגמאות לגרפים הניתנים להצגה לרבות שימוש ב smart tags לתחקור מידע (drilling) מתוך הגרפים.  ב. יכולות Tree Map.  ג. ניתוח רגישות (What If): הצגת שינוי במשתנה X (עלויות למשל) כפונקציה של שינוי במשתנה Y (לדוגמא שינוי מחזור ההסמכה או תדירות /סוגי מבדקים).  ד. הצפת נתונים (Bubble Up): כגון נתונים מפורטים הנמצאים בסימן מנוגד לנתון המסוכם.  ה. חישובים על שדות: ביצוע פעולות על שני שדות (עמודות) והצגת התוצאה בשדה נוסף.  ו. מניעת סכמה של שדות:  ו.1. אפשרות להגדיר כי שדה מסוים אינו ניתן לסכימה.  ו.2. אפשרות להגדיר כי שדה מסוים אינו ניתן לסכימה מעבר למימדים ספציפיים.  ו.3. אפשרות להגדיר כי שדה מסוים אינו ניתן לסכימה מעבר למימד בעל ערכים חופפים (מניעת ספירה כפולה).  ז. אפשרות לשילוב תחקור רב-ממדי ורלציוני בצורה נוחה.  ח. אפשרות להגדיר הקבצות דינאמיות לכל משתמש בנפרד.  ט. אפשרות לקשר באופן דינאמי מספר תוצרים המוצגים במקביל- שינוי פרמטר באחד מהם ישפיע על התוצר הקשור.  י. אפשרות בניית תוצרים במימוש מנגנון Slowly Changing Dimension. למשל: שימוש בהיררכיה שתכולתה משתנה על פני זמן, פיצול או איחוד של קודים במימדים.  יא. יכולות חיפוש (מנוע חיפוש) לצורך התמצאות במושגים וסוגי הנתונים המפורטים ב Metadata כולל חיפושים על רשימת דוחות והמרכיבים שלהם. |
| CR3.02.010 | שילוב בפורטל מידע ובפורטל הרשות הלאומית להסמכת מעבדות (ציבורי):  תוצרי הכלי ישולבו בפורטל מידע (פנימי) ובפורטל לקוחות (ציבורי).  א. נדרשת תאימות ויכולת עבודה מלאה של התשתית וכלי ה BI הנבחר לשרתי ה-Web והפורטלים המובילים בשוק.  ב. כלי BI יאפשר ייצוא דוחות ותבניות דוחות (מתעדכנים אוטומטית) ושילוב רכיבים בדפי הפורטל באופן מלא וטבעי.  ג. יכולת שינוי Look & Feel של תוצרי כלי BI המשולבים בפורטל, כך שניתן יהיה להתאימם בגמישות מרבית לעיצוב השולט בפורטל.  ד. מערכת אישורים לפני ייצוא תבניות מידע לפורטל הפנימי והציבורי (באמצעות מודול אישורים). |

## מודול תהליכים והרשאות (CR4)

| דרישה | תיאור דרישה |
| --- | --- |
| CR4.01.010 | מודול תהליכים ואישורים יאפשר בנייה והפעלת תהליכי אישור וחתימות גמישים, כך שניתן יהיה לשלבם בתהליכים אחרים במודולים השונים במערכת המידע. |
| CR4.01.020 | תהליכי אישורים:  יש להבחין בין מספר סוגים של תהליכי אישורים:  \*טורי – תהליך בו תנאי לאפשר חתימה של א', לאחר אישורו, חתימה של ב'. כך לדוגמה אישור ועדה תלוי באישור מנכ"ל הרשות וכו'.  \*מקבילי – תהליך בו נדרשות מספר חתימות של גורמים שונים ללא תלות בסדר החתימה.  \*חליפי – תהליך בו נדרשת חתימה של אחד (או יותר) מתוך מספר גורמים. כך, לדוגמה אם נדרשת חתימה של מנהל הרשות או סמנכ"ל; או שניים מתוך מורשיי החתימה העסקיים ברשות הלאומית להסמכת מעבדות וכו'. במקרה זה יש להגדיר (על ידי המשתמש) מה משמעות החליפיות:  \*'הטלת וטו' – אם גורם אחד מבין הקבוצה דוחה את הבקשה מסתיים התהליך.  \*מותנה – חתימתו של גורם מסוים נדרשת בכפוף לערך של פרמטר מסוים (סכום, סוג פריט וכו').  \*משולב – תהליך המשלב את המקרים שפורטו לעיל. כך חלק מהתהליך יכול להיות טורי וחלקו מקבילי. |
| CR4.01.030 | שילוב בתהליכים אחרים  בכל אחד מהתהליכים המפורטים בהליך זה, בכלל, ובפרק ב' – המפרט הטכני בפרט, בהם נדרש תהליך אישור יש לאפשר בנייה גמישה של תהליך האישורים ושילובו בתהליך הכולל. |
| CR4.01.040 | אישור / דחייה:  כל גורם יכול כמובן לחתום או לסרב (לדחות). פרט לסירוב או דחייה, יכול כל גורם להזין גם 'החזרה לשלב קודם' – לדוגמה, לשם הוספת הסברים והבהרות. השלב הקודם יכול להחזיר לשלב שלפניו וכיו"ב.  כל גורם בתהליך יכול להוסיף הסברים לחתימתו (או לבקשה לחתימה). |
| CR4.01.050 | ביטול תהליך אישורים:  א. יוזם הבקשה יכול ליזום ביטולה, גם אם חלק מהחתימות כבר בוצע.  ב. מנהל המערכת יוכל לבטל תהליכים "יתומים" במערכת שלא טופלו בתיאום עם יוזמיהם. |
| CR4.01.060 | היעדרות גורם מאשר:  במקרה בו נבצר מגורם כלשהו בתהליך לגשת למערכת המידע למשך תקופה כלשהי (חופשה וכו'), יוכל הגורם לקבוע כי גורם אחר יחתום בשמו בתקופה זו. לדוגמה – מנכ"ל הרשות תוכל להאציל סמכות לתקופה בה היא בחופשה. במקרה זה יופנו ההודעות (אוטומטית בתהליך) לגורם לו הואצלה הסמכות והוא יחתום/ידחה אותן. על המערכת לתעד כי אותו גורם מזוהה לו הואצלה הסמכות חתם בשם המנכ"ל. עם החזרה מהחופשה, ינותבו האישורים חזרה אל המנכ"ל. |
| CR4.01.070 | אמצעי חתימה אלקטרוניים:  בחלק מתהליכי האישורים נדרש אימות חתימה אלקטרוני של המשתמש באמצעים ביומטריים ואחרים. המודול יאפשר שימוש בקוראי טביעת אצבע (מופיעים במחירון) לרבות דרייבר לקריאת טביעת אצבע, זיהוי טביעת אצבע בממשק נתונים מאובטח מול זיהוי חותם, אימות חתימה ומעבר לשלב הבא במהלך תהליך האישורים. נתוני זיהוי המשתמש הביומטריים לא יהיו ניתנים להעתקה וישמרו בצורה מוצפנת בתקן RSA.  אמצעי חתימה אלקטרוניים אחרים (כגון כרטיס חכם) ישולבו במודולים הפיננסיים כחלק מדרישות משרדי הממשלה ובמודולים שונים נוספים בהתאם להחלטת הרשות |
| CR4.02.010 | דוחות:  א. דוח תהליכי פניות שנדחו, אושרו, בתהליכי בחינה לפי תקופה  ב. דוח תהליכי אישורים ממתינים לאישור ברמת גורם, ברמת מחלקה.  ג. דוח תהליכי פעילות יתומים – ממתינים מעל x ימים לאישור, הצגה מסוכמת או לפי גורם מעכב.  ד. גרף רמת פעילות תהליכי פעילות לפי אגף, תחום לתקופה. |

# מערכת ניהול קשרי לקוחות ותהליכים ארגונים (CRM)

**טבלת התייחסות המציע למערכות בפרק זה:**

| מראה מקום לדרישה | רמת מענה של המציע | התייחסות פרטנית |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## דרישות כלליות ואופי המערכת הנדרשת (Cm1)

| דרישה | תיאור דרישה |
| --- | --- |
| Cm1.01.010 | מערכת ה CRMהנדרשת עתידה לטפל בכ – 1,000 פניות חודשיות בתחומי שירות הלקוחות (טלפוני ופרונטלי), הניתן על ידי כלל יחידות הרשות הלאומית להסמכת מעבדות . המערכת תדע לקבל פניות שהתקבלו באמצעות: פקס, מייל, דוא"ל, טלפון, אמצעים דיגיטליים כדוגמת WhatsApp וטפסים מקוונים באתר האינטרנט של הרשות ובפורטל הלקוחות של הרשות - אשר יהפכו למשימות במערכת ה CRM. |
| Cm1.01.020 | המערכת תותאם מבחינת ביצועים, חומרה, נפח אחסון, משאבי עיבוד וכיו"ב לשירות לקוחות בהיקף של 2,500 לקוחות.  **הגדרת לקוח במערכת** – מעבדה או רשת של מעבדות שונות הנדרשות להסמכות שונות תחת הגדרת זיהוי עסקי יחיד כדוגמת ארגון אב המפעיל מספר סוגים של מעבדות בעלות דרישות הסמכה שונות. |
| Cm1.01.030 | רישוי משתמשים:  המערכת תפעל על מספר עמדות בהיקף של 100 משתמשי קצה ברמת אתר הרשות הלאומית להסמכת מעבדות , בהתאם לדרישת הרשות הלאומית להסמכת מעבדות , כולל אפשרות לשינויים ותוספות וכל זאת כאשר הספק לא ידרוש כל תמורה נוספת בעבור רישוי או שירותים אלו.  **הגדרת משתמש במערכת** – עובד הרשות הלאומית להסמכת מעבדות או נותן שירותים חיצוניים כדוגמת בודק או יועץ בעל תחום מומחיות בענף או פעילות ספציפית המורשה לפעול בשם הרשות הלאומית להסמכת מעבדות לצורך ביצוע פעילות ספציפית מוגדרת. |
| Cm1.01.040 | תהליך ההסמכה למעבדות:  תהליך ההסמכה למעבדות הינו התהליך העיקרי אשר ינוהל באמצעות מערכת המידע הארגונית. הסמכה מוגדרת כהכרה רשמית ביכולת המקצועית של ארגון לבצע בדיקות/כיולים/פעילויות פיקוח והתעדות מסוימים. מידע ההסמכה וניהול ההסמכה יהיו זמינים ללקוח / המעבדה המוסמכת וכן גופים בודקים אחרים, הן מהמגזר הציבורי והן מהפרטי.  פעילויות עיקריות לתהליך הסמכה חדש:  א. הגשת בקשה להסמכה – פנייה לרשות ע"פ נוהל 1-000014 והגשת מסמכים בהתאם דרישות מקדמיות להסמכה.  ב. קבלה ובדיקות מסמכי הלקוח/ מעבדה המבקש לקבל הסמכה – הרשות מטפלת בפנייה מהלקוח ומבקשת מסמכי השלמה ע"פ נוהל 2-621001.  ג. ביצוע המבדק – הקצאת בודק/ים ע"י הרשות בהתאם לתחום המקצועי ותקן ההסמכה הנדרש למעבדה. הגדרת צוות לביצוע המבדק. תיאום וביצוע מבדק ומענה המעבדה לאי התאמות שתועדו במבדק על ידי הבודקים של הרשות במהלך ביצוע המבדק. ע"פ נוהל 2-623001.  ד. הכנת דוח מבדק וטיפול בתוצרי המבדק ובמענה המעבדה לממצאי מבדק (יתכנו מספר סבבי טיפול), ה. תהליך קבלת החלטות לאחר מבדק כולל: הכנת מצע לדיון לוועדת הסמכה והמלצת הבודק המוביל וראש האגף. כינוס ועדת הסמכה, דיון והמלצה למנכ"ל הרשות, החלטת מנכ"ל בדבר הסמכה / אי הסמכה של מעבדה ע"פ נוהל 2-651001.  ו. פיקוח והסמכה מחדש (בהתאם למחזור הסמכה – בד"כ כל שנתיים מיום קבלת הסמכה אך ייתכנו תהליכי פיקוח של הרשות גם במהלך תקופת ההסמכה). תהליך הפיקוח מפורט בנוהל 2-671001.  הערה: מחזור ההסמכה והרכבו עשוי להשתנות בעתיד.  תרשים תהליך ההסמכה מופיע להלן (ומתעדכן מעת לעת בנוהל 1-611002 של הרשות) |

Cm1.01.050 תרשים תהליך ההסמכה

|  |
| --- |
|  |

| דרישה | תיאור דרישה |
| --- | --- |
| Cm1.01.060 | אחריות ליישום ממשקים למערכות של ספקי צד ג':  הרשות הלאומית להסמכת מעבדות מפעילה מספר מערכות נוספות העתידות לפעול במקביל למערכת המידע הארגונית ועל הספק הזוכה להקים ממשקי מידע להעברת נתונים ותהליכים בינם למערכת המידע הארגונית שתסופק על ידו:  א. אתר אינטרנט של הרשות הלאומית להסמכת מעבדות – ממשק מידע להעברת פניות וטפסים אל מערכת ה CRM - הממשק יהיה WSDL. הספק יקים / יתקין ממשקי מידע על פי הדרישות המופיעות להלן ועל חשבונו וזאת כחלק מהתמורה החודשית. לא ישולמו סכומים נוספים מעבר לכך.  ב. מערכות נוכחות שכר ומשאבי אנוש – מערכות לניהול נוכחות עובדים, חוקת שכר, תלושים, חוזי עבודה, תשלומי מעסיקים, נלוות, ביטוח לאומי וניהול משאבי אנוש (השתלמויות, גיוס עובדים, פיתוח ההון האנושי). |
| Cm1.01.070 | הערכות לשינויים והטמעתם:  הרשות הלאומית להסמכת מעבדות כפופה לרגולציה משתנה ודינאמית.  הספק יידרש לפעול מטעם הרשות הלאומית להסמכת מעבדות ע"מ להתמודד מול השינויים המוצעים / הנדרשים המשפיעים על מערכת המידע.  כפועל יוצא על נציגיו להופיע לשימועים ולהשמיע את עמדתו ביחס למורכבות הנדרשת מצדו על מנת להטמיע את השינוי, ו/או להתנגד או להסתייג מהדרישות בכתב ובע"פ לרבות הפקת ניירות עמדה / חוות דעת מקצועיות.  בשום אופן, לא יפעל הספק בניגוד לאינטרס הרשות הלאומית להסמכת מעבדות ו/או יפעל בשמה ללא שקיבל אישור בכתב ומראש ממנכ"ל הרשות הלאומית להסמכת מעבדות .  הספק יעניק שירותי תחזוקה ושירות, עדכון גרסאות והתאמות לשינויים בהתאם לדרישות הרשות הלאומית להסמכת מעבדות . |
| Cm1.01.080 | הערכות לאיומים על הנכסים הדיגיטליים (איומי סייבר):  הרשות הלאומית להסמכת מעבדות נתונה ונערכת לאיומים תמידיים ובמיוחד כנגד ניסיונות להשבתה של מערכות הכספים, התהליכים, הבקרה והשירות ללקוחות. האיומים קיימים במספר מישורים:  א. השבתת שירות – מניעת מתן שירות על ידי פגיעה במחשוב / מערכות המידע.  ב. יצירת נזקים – יצירת נזקים במערכות לצרכים שונים. הנזקים כוללים הרס של חלק מהנתונים או כולם, פגיעה באלגוריתם, נעילת מידע, סילוף של נתונים, איפוס וכיו"ב.  ג. גניבת מידע – גניבת נהלים של מעבדות המוגנים בחיסיון ועשויים לכלול מידע עסקי ומקצועי מוגן, גניבת פרטי אשראי, גניבת זהות, שימוש בנתונים אישיים של משתמשים, עובדים או לקוחות (מעבדות) הקיימים במערכות וקבצי הרשות.  על הספק להיערך על מנת להגן על מערכת המידע בכדי להתמודד עם האיומים הללו. במסמכי המכרז מפורטות דרישות התמודדות עם איומי סייבר **והן באות להשלים** את הדרישות וההנחיות המועברות על ידי רשות הסייבר הלאומית, מנחה הסייבר המגזרי על הרשות הלאומית להסמכת מעבדות ויועץ אבטחת המידע של הרשות הלאומית להסמכת מעבדות אשר יחולו במישרין גם על מערכת המידע הארגונית המוצעת.  ד. על הספק לפעול להגן על מערכות המידע הארגונית שתסופק לרשות הן ברמת מערכת המידע והן ברמת כלל ענן המחשוב והמערכות הנוספת המופעלות על ידו ללקוחות נוספים ("**הגנת שרשרת אספקה**") ואשר דרכם קיים איום פוטנציאלי לחדור למערכות המידע של הרשות הלאומית להסמכת מעבדות . |

## דרישות הפעלה (Cm2)

| דרישה | תיאור דרישה |
| --- | --- |
| Cm2.01.010 | כניסה באמצעות זיהוי משתמש וסיסמה הניתנים לשליטה מרחוק. בהתאם לדרישות מדיניות אבטחת המידע המפורטות בנספח ו' למסמכי המכרז. הספק יציע תהליך התחברות מאובטחת מרחוק הכולל MFA וגישה באמצעות טוקן חד פעמי לאפליקציה של המשתמש במערכת ו/או חסימת גישה למערכת המידע מכתובות IP לא מוכרות. |
| Cm2.01.020 | ניהול קבוצות עבודה לצורך מתן הרשאות לתהליכים ומסכים במערכת המידע. לרבות גישה או חסימה של משתמש מביצוע או צפייה בשדות ו/או פעולות חלקיות במסך בו ניתן לבצע מכלול פעולות ו/או צפייה בנתונים. |
| Cm2.01.030 | זיהוי פעולות במערכת על ידי משתמש לרבות פעולות ביטול, מחיקה, הוספה ועדכון רשומות אב ופקודות חיוב וזיכוי וכן ניהול פעולות במסמכים מצורפים: הוספה, עדכון והשמטת מסמכים. |
| Cm2.01.040 | כניסה למערכת במופע מוגדר יחיד תחת אותו משתמש. |
| Cm2.01.050 | הספק יפעיל שיטות וטכניקות להצגה וריענון המידע (rendering) כך שהמערכת תפעל בצורה מהירה וללא עיכוב בהצגת מידע במסכי המערכת או בהעלאת מסמכים לא יותר מ 3 שניות להעלאת מסמך או ישות מידע לרבות כל שדות הנתונים. |
| Cm2.01.060 | יצוא קבצים – המערכת תאפשר ייבוא וייצוא נתונים בממשק מקוון (online) , מכל מסך, טבלת נתונים, או אובייקט מידע, לרבות דוחות, טבלאות ממסכי המערכת ומדוחות הן למדפסת והן כקובצי אקסל או במתכונת טבלאית אחרת כדוגמת csv. |
| Cm2.01.070 | גישה לנתונים באמצעות לחצני קישור (drill down) בשדות מידע רלוונטיים כמו: מתוך נתוני לקוח / מעבדה - לחשבון, הצגת פירוט תנועות ממצב חשבון, נתוני תוכנת האכיפה של מחלקת הגבייה. |
| Cm2.01.080 | הדפסת נתונים ישירה ממסמכים רלוונטיים לרבות אפשרות לאפיין חתכי מידע לפי מאפיינים ושדות שונים ע"י משתמש. |
| Cm2.01.090 | מבנה מסכי המערכת:  המסך יחולק בצורה סכמתית למספר אזורי הצגת נתונים הכולל תפריטים ואפשרויות הצגת מידע בצורות שונות או ברמות פירוט טבלאיות.  לרבות : כפתורים/ סרגלי כלים לחיפוש, עריכה, ניתוח מידע, איתור מסמכים, על פי תאריך או מאפיינים אלפאנומריים, הדפסה, שמירה לפורמטים אחרים וכיוצא באלה. |
| Cm2.01.100 | בקרת שגיאות:  במערכת יופעלו כללים וחוקים לבדיקת שלמות, רציפות נתונים ואיתור שגיאות. המערכת תאפשר למשתמש לבצע בחירה מתוך רשימה נגללת או נטענת באמצעות auto complete של ערכים ידועים מראש כגון: תחומי הסמכה, זיהוי ארגונים / מעבדות, ישויות מערכת, פרמטרים וכיו"ב. המערכת תבצע בדיקות מידע מול בסיס נתונים קיים על מנת שתמנע הקלדת שגיאות ע"י משתמש.  במערכת יוטמעו כלים לחוקיות נתונים ובקרת שגיאות ברמת מסכי המשתמש ואלגוריתמים בצד השרת. |
| Cm2.01.110 | סריקת ותיוק מסמכים:  כחלק מובנה ממערכת המידע, יידרש מודול שמירת מסמכים מכל אמצעי בין אם באמצעות הפעלת סקנר ותיוק מסמך אוטומטי על פי מאפיינים ובין אם בהעלאת קבץ סרוק, תמונה או מסמך אופיס (word, excel) או PDF, הודעת דוא"ל (פורמט msg).  מודול שמירת המסמכים יכיל תיוג אוטומטי ותיוג משתמש (meta data) של מאפיינים שיאפשרו חיפוש ואיתור מהיר לרבות תיוג של מסמך לפי הישות אליו הוא שייך ושדות נלווים אליה.  כלל המסמכים יישמרו על תיקייה מאובטחת בשרת ברת גישה רק ברמת היישום ולא ברמת משתמש (מניעת מחיקה בטעות או גישה ישירה ללא הרשאה לתיקייה). |
| Cm2.01.120 | ניהול תהליכים:  ניהול תהליכים במתודולוגיית BPM.  המערכת תציג את שלבי התהליך הנדרש לכל סוג של תהליך המוגדר במערכת (תהליך – אוסף של מספר שלבים המאפשר התקדמות רק לאחר ביצוע שלב) לרבות חוקים למעבר לשלב הבא או לחזרה לשלב קודם. המערכת תאפשר הצגה סכמתית של השלבים (או הפעילויות השונות). מסך ניהול לתהליכים השונים.  המערכת תאפשר שיגור מספר משימות במקביל, כתוצאה מטריגר אחד. ניהול ומעבר בין השלבים בכל תהליך לרבות קבוצות המשתמשים המורשות בכל שלב – יוגדר בצורה פרטנית באפיון. |
| Cm2.01.130 | ניהול תבניות מסמכי word להדפסה:  המערכת תנהל מספר בלתי מוגבל של מסמכים להדפסה בפורמט doc/docx או בפורמט הפתוח Office Open XML format הכוללים תבניות ובהם שדות מידע "שתולים" מתוך ישויות המידע של המערכת להפקה מהירה של מכתבים מבוססי תבנית ו/או מסמכי חיוב הכוללים חישובים מתמטיים (סכמה, נוסחה , מכפלה וכיו"ב). זאת לפי אפיון דרישות ראשוני ויכולת הוספת תבניות מסמכים נוספות במערכת על פי דרישה.  כל מסמך המופק במסמך יישמר כמסמך במערכת בגרסתו כפי שיוצאה לתבנית docx/doc ויתויג בהתאם לפי שדות המידע וישויות המידע הרלבנטיות. |
| Cm2.01.140 | ניהול ומעקב משימות והתראות:  המערכת תנהל משימות לפי משתמש. חלק מהמשימות יוגדרו ע"י משתמש (ידנית) וחלק מהמשימות יוגדרו בצורה אוטומטית כפועל יוצא של יצירה או הפעלת תהליך או שלב בתהליך או פעולה במערכת.  המערכת תציג כחלק מהכניסה למערכת את כל המשימות הפתוחות עם קישור לטופס / למסך המתאים לשם השלמת המשימה או התהליך או הפעילות. הצגת המשימות תהיה ברמת משתמש עם אפשרות אסקלציה לטיפול ע"י יותר ממשתמש אחד, משימה לקבוצת משתמשים או התראה למשתמש נוסף במידה וקיימת חריגת טיפול במשימה.  המשימות יקושרו לישות המידע במערכת וניתן יהיה לחפש משימות קשורות לישות .  לכל משימה ינוהלו סטאטוסים סטנדרטיים אשר יאפשרו הזנת סטאטוסים וניהול לוג פעילות. הסטאטוסים יוצגו כלוג פעילות למשימה (לא תורשה דריסת סטאטוס) מוצג לפי שלב / תאריך ביצוע. |
| Cm2.01.150 | צפייה בנתוני מערכת הנח"ש ממערכת ה CRM, באמצעות ממשק מידע מקוון לצפייה הכולל את כלל נתוני הלקוח וזיהוי המעבדה. |
| Cm2.01.160 | הפקת דוחות מנהלים בנושאי שירות והפעלת תהליכים במערכת ה CRM. בנוסף יהיה ניתן לאפיין אוכלוסיות לפי קודים מותאמים על ידי הרשות הלאומית להסמכת מעבדות – קודי מעקב, קודי מיון וכיו"ב עם תאריכי סיום ולהציגם בדוחות. המציע יציג את מערכת המידע אשר תאפשר בניית דוחות מנהלים לפי כל פורמט שיוחלט בעתיד על כל בסיס הנתונים במערכת, לרבות פעולות מיוחדות, חריגים בנושאים שונים וקודי מעקב עם תאריכי סיום. |
| Cm2.01.170 | הפקת דוחות קבועים לבעלי עניין (משרד האוצר/ הכלכלה/ מועצת מנהלים וגורמים נוספים) באופן אוטומטי בהתאם לפורמט הנדרש על ידם. הדוחות יוגדרו על ידי המציע ועל חשבונו תוך התאמתם לדרישות הרשות הלאומית להסמכת מעבדות . |
| Cm2.01.180 | קליטת קבצים ממערכות חיצוניות בפורמט שדות נתונים מוגדר מראש לצורך הפעלת תהליכים במערכת ה CRM. |
| Cm2.01.190 | ממשקים לקליטה נתונים מאתר אינטרנט  קליטת מידע מטפסים מקוונים בנושאי שירות לקוחות, תהליכי הסמכה ופניות ציבור. |
| Cm2.01.200 | המערכת תאפשר העברת מסרונים, דוא"ל, פקסים, מסמכים וצילומים לכל פעולה הקשורה בממשק מידע עם מעבדה, לקוח, ספק במערכת בצורה אוטומטית מכל סוג פעילות נדרשת. אפיון מפורט של הפעולות ייקבע עם מנהל הפרויקט במעמד הקמת המערכת. |

## תהליכים ראשיים לטיפול בפניות במערכת ה CRM (Cm3)

| דרישה | מחלקה |
| --- | --- |
| Cm3.01.000 | תהליכי איתור לקוח / מעבדה, פנייה חדשה ובירור לקוח / מעבדה |
| Cm3.01.010 | פתיחת פנייה - ניהול הפניות בנושאי שרות שונים במערכת ה CRM יתבצע באמצעות פניות במערכת.  בכדי לנהל תהליך כלשהו (בין אם כתוצאה מפניית לקוח / מעבדה ובין אם יזום) הלקוח / מעבדה יאותר, נושא התהליך יתועד ופרטי הלקוח / מעבדה יעודכנו.  עם פתיחת הפניה, תשלח הודעה ללקוח / מעבדה בנוסח שיקבע ע"י הרשות הלאומית להסמכת מעבדות .  המערכת תנהל פניות הן מלקוחות (הקיימים במערכת הפיננסית וינוהלו בממשק זיהוי חד ערכי מול מערכת ה CRM) והן מכאלו שאינם מופיעים תחת הגדרת לקוח / מעבדה אלא בהגדרת פונה.  יש לוודא כי המערכת תדע לקבל פנייה זהה ממספר מקורות דיגיטליים ושהמשתמש יוכל לבדוק ולנתח את מקור הפנייה ובמידת הצורך להמליץ על איחוד פניות לגורם מטפל אחד. |
| Cm3.01.020 | איתור: פרטי לקוח / מעבדה, פנייה ספציפית, ע"י איתור אחד או יותר מפרטי הלקוח / מעבדה (בין אם קיימים לו פרטי הסמכות ובין אם הוא חסר הסמכות), ע"י איתור פרטי הסמכות ללקוח.  המערכת תאפשר סינון ומיון במסך איתור וכן במסכים האחרים לפי השדה המבוקש.  בכדי לאתר את הלקוח / מעבדה, יקליד המשתמש פרט מזהה כלשהו (או יותר). שדות האיתור במסך איתור פרטי הלקוח / מעבדה יהיו כדלהלן:  א. פרטי הסמכה - סיווג הסמכה, כתובת לקוח (רחוב, מס' בית, עיר), פרטי מעבדה או מעבדת משנה המקושרת ללקוח.  ב. פרטי הלקוח - שם איש קשר אצל הלקוח (שם משפחה, שם פרטי), מספר זיהוי לקוח (כדוגמת ח.פ. / ע.מ.), מספר טלפון (טלפון ראשי, טלפון שני, מספר נייד), כתובת לקוח (רחוב, מס' בית, עיר), כתובת למשלוח דואר (אם שונה מכתובת לקוח), דוא"ל  ג. פרטי פנייה - מספר פנייה, מקור פניה (טלפון, פקס, מייל, טפסים דיגיטליים וכיו"ב). |
| Cm3.01.030 | פתיחת לקוח חדש במערכת ה CRM:  הקמת לקוח חדש ממסך "לקוח חדש": שם לקוח (שם משפחה, שם פרטי), זיהוי היישות המשפטית (כדוגמת ח.פ.), מספרי טלפון (טלפון ראשי, טלפון שני, מספר טלפון נייד), כתובת לקוח (רחוב, מס' בית, עיר), כתובת למשלוח דואר (אם שונה מכתובת לקוח, דוא"ל.  מערכת ה CRM פונה למערכת הנח"ש בממשק web service ויוצרת רשומה של לקוח חדש הכוללת מספר זיהוי לקוח בהנהלת החשבונות. משמע, שמרגע לחיצה על האישור, בבסיס הנתונים של מערכת הנהלת החשבונות קיים זיהוי לקוח חדש עם כל המאפיינים שלו לטובת ניהול תנועות יומן (חיובים ותקבולים כספיים).  במידה והתהליך הצליח, תוצג הודעה מתאימה לרבות אך לא רק סיבת השגיאה: קיים שם לקוח דומה במערכת, מספר זיהוי כפולה, שגיאת מספר זיהוי וכו'. יתכן ריבוי לקוחות עם שם זהה ואותו ח.פ. אך כמעבדות אחיות נפרדות של אותו ארגון אב. |
| Cm3.01.040 | שדות תיעוד פנייה במערכת:  א. ספרור פנייה - מספר רץ שיינתן אוטומטית ע"י המערכת  ב. מועד פתיחת הפנייה – תאריך ושעה (יינתן אוטומטית ע"י המערכת)  ג. מועד סגירת הפנייה - תאריך ושעה (יינתן אוטומטית ע"י המערכת)  ד. משך זמן טיפול – לפניות חדשות שדה זה יהיה ריק אולם לפניות שנמצאות כעת בתהליך או שהסתיים הטיפול בהן בשדה זה יופיע פרק הזמן שחלף מרגע פתיחת הפנייה ועד לרגע זה או עד ועד סגירת הפנייה.  ה. זמן תקן – זמן התקן לפנייה כפי שהוגדר בשלב היישום . זמני התקן יוגדרו ויתוחזקו ע"י משתמש מורשה ברשות להסמכת מעבדות.  ו. חריגה מזמן תקן – מנהל הרשות הלאומית להסמכת מעבדות יגדיר תקופת תקן לפי פעולה ולפי בעל תפקיד (מנהל, מבצע המשימה וכו'), תופיע התרעה על חריגה מזמן תקן וניתן יהיה להפיק דוחות חריגה מזמן תקן. במידה ומדובר בפנייה שנמצאת בטיפול או שנסגרה, בשדה זה יופיע משך זמן החריגה מזמן התקן.  ז. מקור הפנייה - אופן קבלת הפנייה או אופן התנעת התהליך (לדוגמא: פרונטאלי, טלפוני, דוא"ל, פקס, טפסים דיגיטליים וכו').  ח. שם המשתמש – שמו של פותח הפנייה (שם + משפחה), כתובת דואר אלקטרוני, מספר פקס.  ט. סטאטוס הפנייה – פתוחה / סגורה/ מעוכבת לקבלת מסמכים מהלקוח / לא שולם חוב ע"י הלקוח/ לא הושלמו חובות מנהליות / ממתין לבדיקת הסמכה או לטיפול על פי סטטוסים לתהליך הסמכה.  י. סטאטוס טיפול – לבחירה מתוך רשימה (שתנוהל ותתוחזק ע"י מורשה ברשות להסמכת מעבדות). סטאטוס הטיפול יעודכן ע"י המשתמש בזמן סגירת הפנייה. נושא הפנייה – עפ"י בחירה מתוך רשימה שתנוהל ותתוחזק ע"י משתמש מורשה של הרשות הלאומית להסמכת מעבדות .  יא. נושא - עפ"י בחירה מתוך רשימה שתנוהל ותתוחזק ע"י משתמש מורשה של הרשות הלאומית להסמכת מעבדות .  יב. תיעוד טיפול – רשימת פעילויות (בחירה מתוך רשימה + מלל חופשי) שבאמצעותן יתועדו נושאים רלוונטיים במהלך הטיפול בלקוח לאורך התהליך (לדוגמא: "שיחה טלפונית עם נציג המעבדה", "פגישה בודק עם לקוח להסברת התהליך"). מלל חופשי – אפשרות לתיעוד במלל חופשי.  הספק יגדיר תהליכי טיפול בפניות שונות, בהתאם לפירוט המופיע במפרט זה. התהליך יכלול את כל שלבי הטיפול, התראות, משלוח הודעות, משלוח הודעות להעברה לטיפול לגורם חיצוני, הודעות לאנשי הקשר של הלקוח, מועדי טיפול וכו'. כל התהליכים יבנו ע"י הספק בשיתוף עם הרשות הלאומית להסמכת מעבדות . הספק יעדכן התהליכים ויקים תהליכים חדשים ככל שיידרש ע"י הרשות הלאומית להסמכת מעבדות בכל תקופת ההסכם.  בכל פתיחת פניה וסיום הטיפול תשלח הודעת סמס מהמערכת ללקוח (וכן לאנשי הקשר של הלקוח / המעבדה). הרשות הלאומית להסמכת מעבדות תרכוש בנק מסרונים (SMS) לצורך כך.  יג. סיווג פונה – תוקם טבלת סיווגי פונה: כללי, פרטי, מוסד, מוסד ממשלתי, משרדי עו"ד, תאגיד עירוני, חברה ממשלתית, מבקר וכו'. |
| Cm3.01.050 | המערכת תדע להשיב על הפנייה בצורה אוטומטית לפי מקור הפנייה:  פניות שהגיעו בפקס – תועבר הודעת פקס אוטומטית לפקס השולח.  פניות שהגיעו בדוא"ל – תועבר הודעת דוא"ל אוטומטית למייל השולח.  פניות שהגיעו בכתב – לאחר הזנת הפנייה יופק פורמט מענה אוטומטי להדפסה והעברה לשולח.  פניות שהגיעו באמצעות טופס דיגיטלי - תועבר הודעת דוא"ל אוטומטית למייל המפורט בפרטי הפונה. |
| Cm3.01.060 | בירור לקוח / מעבדה:  התקשרות מול נציג הרשות לבירור פנייה: נציג הרשות יעלה את פרטיו באמצעות זיהוי הלקוח / מעבדה או כתובת מגורים או מספר נייד.  במידה והלקוח מעוניין לדעת מה מצב פנייתו הקיימת במערכת, יבדוק נציג הרשות - סטאטוס אל מול המחלקה המטפלת ויחזיר את המידע אל הלקוח.  במידה והלקוח מעוניין לפתוח פניה להסמכה חדשה או הרחבת הסמכה קיימת, יפתח נציג הרשות פניה בנושא מסוים וידאג כי הלקוח ממלא את כל הטפסים הדרושים. לאחר מכן, יעביר את הפניה לטיפול של המחלקה הרלוונטית שתאשר כי הפניה נקלטה במחלקה. ללקוח תועבר הודעה באמצעי דיגיטלי (דוא"ל או SMS) כי הפניה מטופלת ונמצאת במערכת והתהליך יסתיים כאשר המחלקה המטפלת תעביר אישור ללקוח / למעבדה. |
| Cm3.01.070 | דוחות, גם אך לא רק:  סיכום פניות לפי חתך תקופתי (מתאריך עד תאריך) מסווג לפי סוגי מעבדות, ענפי הסמכה, חריגה מזמן תקן, שם משתמש, סטאטוס פנייה, סטאטוס טיפול, נושא הפניה ושדות נוספים אשר יוגדרו מעת לעת. |
| Cm3.01.080 | איתור לקוח במערכת ה CRM (תרשים זרימה):    רמת מענה: קראנו והבנו |
| Cm3.01.090 | הקמת לקוח חדש במערכת ה CRM (תרשים זרימה):    רמת מענה: קראנו והבנו |
| Cm3.01.100 | בירור לקוח במערכת ה CRM (תרשים זרימה):    רמת מענה: קראנו והבנו |

## **תהליכים ראשיים במערכת**

**תהליך 1:**

|  |
| --- |
|  |

**תהליך 2:**

|  |
| --- |
| **מינוי ופעולה של וועדות טכניות וועדה מייעצת:**  Diagram  Description automatically generated |

**תהליך 3:**

|  |
| --- |
|  |

**תהליך 4:**

|  |
| --- |
|  |

**תהליך 5:**

|  |
| --- |
| Diagram  Description automatically generated |
| Diagram  Description automatically generated |

**תהליך 6:**

|  |
| --- |
| תהליך טיפול בהתנגדות גוף מוסמך להחלטה.  A picture containing diagram  Description automatically generated |

**תהליך 7:**

**ל להלן תרשים זרימה של תהליך הסמכה חדשה בשילוב ההסדרים הכספיים המלווים את התהליך**

ביצוע מבדק

הענקת הסמכה

פיקוח והסמכה מחדש

הגשת בקשה להסמכה

קבלה ובדיקת מסמכי הארגון להסמכה

* אחת למחזור הסמכה, אשר מוגדר כשנתיים, נדרש הארגון המוסמך לחתום על הסכם פיקוח המעגן את ההתקשרות בינו לבין הרשות. הפיקוח של הרשות על הארגונים המוסמכים נועד להבטיח תחזוקה ראויה של מערכת האיכות ויישום דרישות תקני ההסמכה לשיפור מתמיד.
* הרשות מפקחת על הארגון בתקופה שבין מבדק הסמכה לבין מבדקי "הסמכה מחדש". לעיתים מבוצעים מבדקי פיקוח ביוזמת הרשות ומבדקי הרחבה ביוזמת הארגון. לפרטים נוספים ראה נוהל פיקוח על ארגונים מוסמכים 2-671001:



לפרטים אודות קביעת תכנית המבדקים למחזור ההסמכה הבא ראה:



נהלים הנוגעים לכניסה לתחום חדש:

* 2-421004 הרחבה/הפסקת פעילות
* 2-421011 מינוי ופעולה של ועדות

לתרשים זרימה ראה:

 

* בשלב זה הרשות תבחר בודקים בהתאם לתחום המקצועי ותקן ההסמכה הרלוונטי. לפרטים אודות תהליך הכשרה ושימור מיומנות בודקים ראה תרשים המתאר את נוהל בחירה, הכשרה והדרכת בודקים 2-520001:



מנהלת המבדקים האחראית על הארגון תשלח לו טופס הסכמה לצוות המבדק, במידה ולהערכת הארגון נדרש מטעמי ניגוד עניינים להחליף חבר מצוות המבדק יש לשלוח לרשות בקשה מנומקת. בכל החלפה עקב ניגוד עניינים יש לערב את סמנכ''ל כספים ויועמ"ש ולתעד פעולה מונעת. בסיום יוחתם כל חבר צוות חיצוני על טופס מינוי בודק. לאחר תיאום המבדק והכנת תכנית מבדק תישלח הודעה על מבדק כולל מידע אודות המבדק לאישור הארגון. חוות דעת ראשונית או תקופתית לגבי בודק/יועץ מתועדת בטופס הערכת בודק.

* לאחר המבדק יהיה על הארגון לספק מענה לאי ההתאמות ככל שיהיו ולסיים את הטמעת הפעולות המתקנות באופן רוחבי כולל סימוכין ובחינת יעילותן של הפעולות המתקנות לסילוק גורם השורש לאי ההתאמה.
* לפרטים נוספים אודות הכנה, ביצוע, דיווח וסגירת המבדק ראה נוהל תכנון וביצוע המבדק 2-623001:



נהלים קשורים:

* 2-614002 הסמכת ארגון רב אתרי
* 2-000006 הנחיות למילוי טופס מעקב שעות לבודק יועץ
* בסיום הטיפול במבדק תיק המבדק עובר לסקירת וועדת הסמכה שתמליץ למנכ"ל לגבי סטטוס ההסמכה. על התיק לעבור לוועדת ההסמכה בתוך 100 ימי עבודה מיום המבדק בכפוף להשלמת המענה ע"י הארגון. בשלב זה מבוצע ניתוח סקרי סיכונים, ראה להלן:



מנכ"ל הרשות מחליטה על בסיס המידע שנאסף בתיק המבדק האם להעניק הסמכה ובאילו תנאים, סוג המבדק הבא ומועדו. לפרטים נוספים אודות שלב זה ראה נוהל תהליך קבלת ההחלטות בדבר מצב הסמכה 2-651001:



ראה גם תרשים זרימה:



נהלים נוספים קשורים:

* 2-650001 הסדרים להשעיה, שלילה..
* 2-651002 שימוע
* 2-660001 תעודות ונספחים
* 2-000014 משוב מבעלי עניין
* ארגון המעוניין לקבל מידע ו/או להתחיל תהליך הסמכה יכול לפנות לרשות באמצעות פניה טלפונית ישירה למשרדי הרשות, פניה ישירה לכל אחד מצוות הרשות, שליחת דוא"ל ישיר או באמצעות מדור צור קשר באתר הרשות. ראה גם נוהל פניות 2-000003.
* בפנייה להסמכה על פי נוהל דרישות מקדמיות להסמכה 1-000014:



על הארגון למלא פרטים נדרשים במסמך הצגת הארגון 1-611003:



מסמך זה כולל, בין היתר, דרישה לאסמכתאות וטיוטת נספח היקף הסמכה, לדוגמא עבור בקשת הסמכה לתקן ISO/IEC 17025:

בשלב זה יש לשלם אגרת בדיקת מסמכים על סך 1,500 ₪.

* לאחר מכן ייקבע מי ראש האגף האמון על הסמכת הארגון. בדיקת המסמכים הראשונית מזכה את הארגון ב- 3 שעות פגישה עם ראש האגף לצורך הבהרת דרישות ותהליך ההסמכה.
* בשלב הבא יש לשלוח לרשות מסמכים נוספים כגון רשימת תיוג מתאימה לתקן ההסמכה המבוקש, לדוגמא תקן ISO/IEC 17025:



להלן פירוט המסמכים הנדרשים לשליחה:



כל המסמכים יטופלו על פי נוהל קבלה ובדיקת מסמכי הארגון 2-621001:



* על פי החלטת הארגון ובהמלצת ראש האגף ניתן לקיים, בעלות נוספת, קדם מבדק.

פרטים אודות עלויות מרוכזים בתעריפון הרשות TA-621001-13:



במידה והארגון מבקש להמשיך לשלב מבדק הסמכה יופק חשבון עלות ההסמכה. לפרטים נוספים ראה נוהל הסדרים כספיים לתהליך ההסמכה ולתהליך ההכרה A-621001:



**תהליך 8:**

|  |
| --- |
| תהליך קבלת ההחלטות בדבר מצב הסמכה של גופים בודקים  A picture containing timeline  Description automatically generated |

**תהליך 9:**

|  |
| --- |
| נוהל טיפול בתלונות 2-432007  A picture containing diagram  Description automatically generated |

**תהליך 10:**

|  |
| --- |
| ניהול שימוע  A picture containing diagram  Description automatically generated |

**תהליך 11:**

|  |
| --- |
| ניהול תחומי הסמכה, טכנולוגיות, כולל תהליך ייזום טכנולוגיות (שינוי או פתיחה)  Diagram  Description automatically generated |

**תהליך 12:**

|  |
| --- |
| תרשים זרימה - סקר הנהלה  A picture containing timeline  Description automatically generated |

## ניהול פניות (פרונטאלי, טלפוני, מכתבים) (Cm4)

| דרישה | תיאור דרישה |
| --- | --- |
| Cm4.01.000 | ניהול פניות לקוחות במערכת ה- CRM:  הערה : המערכת תטפל בכל פנייה לפי נושאים הנגזרים גם מסוגי פעילויות לנושאי ניהול תהליכי ההסמכה והפיקוח המטופלים אצל נציגי השירות פרונטאלי / טלפוני/בכתב  ניהול תיעוד קבלת פניות מהציבור. קבלת הפניות באמצעות טלפון, פקס, מכתב בדואר, דוא"ל או מהאפליקציה של הרשות הלאומית להסמכת מעבדות . הפנייה תתועד במערכת, תחת הלקוח או מספר טלפון וכתובת מייל במידה ואין כרטיס לקוח שפנה לרשות להסמכת מעבדות, מהות הפנייה.  יתקיים ממשק למערכת הטלפוניה של הרשות הלאומית להסמכת מעבדות , לזיהוי המתקשר והצגת פרטיו במערכת.  המשתמש יפתח פנייה חדשה עליה יופיעו פרטי הלקוח באופן אוטומטי וימלא את הפרטים שיקבע הרשות הלאומית להסמכת מעבדות לרבות השדות הבאים: תאריך, אופן קבלת הפניה, נושא הפניה, סיווג פניה, סיווג מקור הפנייה, המשתמש המטפל, פעולות להמשך, סטאטוס השלמת מענה. |
| Cm4.01.010 | ניהול פניות ציבור – מעקב:  מערכת ה CRM תאפשר ביצוע של מעקב אחר משימות ותהליכים בשתי חלופות שיוגדרו ע"י יוצר המשימה מראש:  א. קבלת אינדיקציה ליוצר המשימה על השלמת משימה ספציפית מכלל המשימות שהופעלו בתהליך, זאת על מנת לאפשר, בין היתר, ליוצר המשימה לנקוט בפעולת ביניים (למשל: להפיק מכתב תשובת ביניים ללקוח). בכל מקרה, המערכת תיתן חיווי ליוצר המשימה, למנהל ולכל נציג שרות לקוחות על סטאטוס סיום כלל המשימות בתהליך (אם נוצרו חמש משימות בתהליך מסוים ששתיים מתוכן הסתיימו יקבל המשתמש חיווי בסטאטוס שלעיל).  ב. קבלת אינדיקציה ליוצר המשימה שמכלול המשימות הושלם.  המערכת תציג תזכורות למתן תשובות לפונים בתוך פרק הזמן המוקצב באמצעות התרעות קופצות תזכורות ויכולת הפקת מכתב סטנדרטי/ סמס/ דוא"ל בנוסחים שיקבעו מפעם לפעם ע"י הרשות הלאומית להסמכת מעבדות , בסגנון "פנייתך נקלטה ומטופלת ברשות להסמכת מעבדות".  הפקת המכתבים תהיה בצורה אוטומטית (שדות מידע של המערכת) ותכיל את כל הפרטים הנדרשים על פי החלטת המנהל מתוך מערכת המידע לרבות נתונים מכל קבצי האב ונתוני המידע השונים במערכת הגבייה, הפיקוח וה- CRM. |
| Cm4.01.020 | תתאפשר עבודה במובייל הן לדיווח על ביצוע פעילות והן להצגת מיקום ע"ג מפה. כולל רישום משתמש וזיהוי בכניסה, כך שניתן יהיה לראות מידע במערכת איזה עובד ביצע דיווח ועדכון בכך שביצע התחברות למערכת. |

## ממשק מערכת למודול ניהול מסמכים / ארכיון מסמכים (Cm5)

| דרישה | תיאור דרישה |
| --- | --- |
| Cm5.01.010 | ממשק מידע ו/או יכולת צירוף מסמכים סרוקים (סריקה וארכוב) באופן שבו תהליך הקליטה והארכוב יהיו מהירים, קישורם לאובייקט או ישות במערכת , כגון מעבדה, מבדק, זיהוי לקוח וכו'. הגדרת מפתחות נושאיים לצורך מפתוח מסמך בצורה אוטומטית. דוגמא: מסמך סרוק המצורף לתהליך מבדק ספציפי יכיל מפתחות מידע הכוללים את פרטי המעבדה, ספרור מבדק, זיהוי לקוח וזיהוי בהנח"ש. |
| Cm5.01.020 | ניתן יהיה להוסיף מאפיינים למסמך (כגון טופס ממצאי מבדק ושם הבודק, סוג תיעוד שנאסף במבדק, מילות מפתח וכיו"ב) לשם שיוך לשלב בפעילות, איתור חיפוש תוכן. |
| Cm5.01.030 | יכולות חיפוש ואיתור מסמכים סרוקים על פי עקרונות חיפוש ישות או מטה דאטה (meta-data) ולפי מילות מפתח למסמך. (לא נדרשת יכולת חיפוש בתוכן מסמך סרוק או מצורף). |
| Cm5.01.040 | המערכת תציג דגל או סימון המעיד על קיום מסמכים מצורפים לישות או לאובייקט ותאפשר שליפתם בצורה מהירה. |
| Cm5.01.050 | המערכת תאפשר מחיקת מסמכים סרוקים או מצורפים על פי הרשאת משתמש. |

## פורטל לקוחות – מידע ותשלומים (Cm6)

| דרישה | תיאור דרישה |
| --- | --- |
| Cm6.01.010 | במסגרת הקמת מערכת המידע הארגונית נדרשת להציג פורטל ללקוחות (מעבדות) הרשות הלאומית להסמכת מעבדות (מערכת אינטרנטית) אשר תשמש את הלקוחות בכל סוגי השירות מול הרשות הלאומית להסמכת מעבדות , יאפשר יצירת קשר עם יחידות הרשות הלאומית להסמכת מעבדות השונות כולל שירותים מקוונים ותשלומים באינטרנט לרבות אך לא רק:  א. הצגת מידע ללקוחות הרשות הלאומית להסמכת מעבדות – כרטיס חיובים ותקבולים במגוון נושאי ההסמכה והמבדקים כדוגמת שוברי חיובים אחרים שהופקו ללקוח מטעם הרשות הלאומית להסמכת מעבדות . – הכרטיס יציג חיובים ותקבולים בפורמט כרטיס עובר ושב (פירוט שורה: חובה, זכות, יתרה ויתרת כרטיס).  ב. מילוי טפסים אלקטרוניים כדוגמת בקשות, הגשת מסמכים, שינוי פרטים, טפסי רישום, בקשות, השלמות מסמכים ופעולות נוספות של המעבדה מול הרשות ללא צורך בהגשה פרונטלית או הגשה בדוא"ל (שאינו מתועד בתהליך העבודה).  ג. דיווח על אירועים לרבות העברת מסמכים מצורפים, תמונות וכיו"ב.  ד. הודעות אישיות ללקוח ואפשרות להדפסת אישורים ותעודות הסמכה.  ה. תשלומים מקוונים באמצעות כרטיסי אשראי בצורה מאובטחת לרבות אתר סליקת תשלומים מאובטח (SSL 128 לפחות). |
| Cm6.01.020 | ביצועים:  הפורטל יידרש לפעול מול מספר רב של פונים ועל נדרש לעמוד בדרישות הבאות:  א. מספר מחוברים – עד 500 בקשות בו זמנית להצגת מידע והעברת מידע באתר.  ב. הורדת טפסים ומסמכים – לפחות תעבורה של 10 גיגה ביט ליום.  ג. מהירות הורדה והעלאת קבצים לבקשה בודדת באתר – לפחות 1 מגה ביט לשנייה. |
| Cm6.01.030 | אבטחת מידע:  א. הפורטל יהיה מאובטח בתקן SSL על כלל עמודי המידע באתר לרבות שירות התשלומים המקוון.  ב. הגישה לאתר באמצעות 3 שדות זיהוי: מספר ת.ז, סיסמה ומספר לקוח.  ג. מנגנון רישום לקוחות ופונים לאתר יהיה אוטומטי והמשתמש יידרש להקליד סיסמאות באתר המורכבות מאותיות ספרות וסימנים באורך 8 תווים לפחות.  ד. מנגנון שינוי סיסמאות – פג תוקף כל חצי שנה או החלפת סיסמה לפי דרישת משתמש המוקדם מביניהם.  ה. האתר יכיל מערכת התראות מפני ניסיונות פריצה לאתר והעברת מידע מקוון למפעילי האתר לחסימת משתמשים, כתובת IP לגישה וכו'  ו. האתר יכיל חסימת כתובות IP (גישה) לפי זיהוי מדינה – כברירת מחדל הגישה לאתר תהיה מכתובות IP בתוך מדינת ישראל בלבד.  ז. ממשק המידע בין הפורטל למערכת המידע הארגונית יהיה מאובטח ועל שני שרתים פיזיים נפרדים בעלי כתובות IP שונות. הממשק יהיה באמצעות web services מאובטחים הניתנים לגישה אך ורק מכתובת IP יחידה (משרת הפורטל).  ח. כל בקשה המועברת בין הפורטל למערכת המידע הארגונית תהיה בעלת token משתנה ייחודי הניתן לזיהוי באמצעות הצפנת RSA (מפתח ציבורי ופרטי) בין השרתים. בקשות ללא זיהוי או זיהוי שגוי– לא תענינה והתראות יועברו בצורה מקוונת למפעילי האתר. |
| Cm6.01.040 | המערכת תציג הודעות אישיות ללקוח ולמעבדה בנושאי חיובים ותשלומים והסדרת תשלומים בעבור תהליכי הסמכה ופיקוח ותאפשר להם להסדיר את חובותיהם דרך הפורטל לרבות תשלומים מקוונים בכרטיסי אשראי. |
| Cm6.01.050 | המערכת תציג, למשתמש, לכל סוג השירות את תיאור השירות ואת היתרה לתשלום לסוג השירות.  סוגי שירות כגון: הסמכה, מבדק, השלמה, טיפול בממצאי מבדק בסבבים נוספים, השתתפות בהדרכה בתשלום, פיקוח ואגרה שנתית. |
| Cm6.01.060 | ניתן יהיה לחקור את הנתונים (drill down) כך שהמשתמש יוכל לראות בסוג שירות ספציפי את מרכיבי היתרה סה"כ חיובים, סה"כ תשלומים, יתרה.  ב drill down נוסף יראה המשתמש את פירוט החיובים לרבות מקום התשלום, תאריך, יום ערך, חיוב, ריבית, הצמדה , וסה"כ וכדומה.  הערכים יהיו בחיוב ריאלי לרבות חישוב ריבית והצמדה במועד הצגתם. |
| Cm6.01.070 | בכל אחד מהמסכים בהם מוצגת יתרת החוב המערכת תאפשר מעבר לביצוע התשלום כמתואר בהמשך.  יוצגו פרטי זיהוי הלקוח, המעבדות הקשורות ללקוח תעריפים (כדוגמת תעריפי אגרות) וסכומי חיובים. |
| Cm6.01.080 | המערכת תאפשר חיפוש שוברי תשלום עבור כל אחד מסוגי השירות לרבות סינון לפי: שוברים פתוחים, סגורים, הוראות קבע, כל השוברים וכדומה.  המערכת תדע להבחין בין סוגי השוברים השונים לצורך הצגה ויזואלית בהתאם לטופס השובר. |
| Cm6.01.090 | המערכת תציג נתונים כגון: מספר השובר, תיאור החיוב, תאריך אחרון לתשלום, סכום, סטאטוס וכדומה.  המערכת תאפשר ביצוע drill down לשובר עצמו, הצגת פרטיו ומעבר לביצוע תשלום מקוון. |
| Cm6.01.100 | מערכת קליטת תשלומים מקוונים:  המערכת המוצעת תספק את כל השירותים הכלולים במערכת תשלומים בכרטיסי אשראי לרבות בדיקת כרטיסי האשראי, הפקת שובר, קבלה, בדיקת מסלקה והעברת פרטי טרנזקציה למערכת המידע הארגונית - "תקבול באשראי באתר" באמצעות המערכת. |
| Cm6.01.110 | המערכת תאפשר כניסה לתשלום שוברים גם מבלי להיות מנוי באתר לפי מספר לקוח, מספר שובר, סוג שובר וכדומה. |
| Cm6.01.120 | המערכת תציג את הסכום לתשלום ותאפשר את ביצוע התשלום.  כאשר התשלום יבוצע באמצעות אינטרנט יועבר ממשק התשלום אל המערכת התפעולית עם זיהוי מקום התשלום "פורטל רשות להסמכת מעבדות". |
| Cm6.01.130 | המערכת תפיק אישור תשלום וקבלה אשר תשלח ללקוח גם בדוא״ל. |
| Cm6.01.140 | יצירת דיווחי אירוע/קריאת שרות לרשות להסמכת מעבדות :  המשתמש יוכל לעקוב אחר פניותיו תוך צפייה בשדות שהרשות תאשר.  המשתמש יוכל לעדכן את פרטיו האישיים והעדפותיו לקבלת משוב. |
| Cm6.01.150 | המערכת תעמוד בכל הדרישות המפורטות ובמיוחד דרישות אבטחת מידע לביצוע תשלומים מקוונים.  המערכת תאפשר רישום ״מנוי״ לאתר באמצעות הגדרת משתמש וסיסמה וכן זיהוי על פי מספר משתנים כגון:  א. מספר זיהוי מעבדה  ב. מספר לקוח (זיהוי הנח"ש)  ג. מספר שובר תשלום מהשנה האחרונה  בעת הרישום לאתר המערכת תאפשר רישום לקבלת דיוור בדוא״ל. |
| Cm6.01.150 | המערכת תכיל את מאגר הטפסים של הרשות הלאומית להסמכת מעבדות וכל משתמש יוכל להדפיסן אצלו מקומית או להורידו מהאתר. |
| Cm6.01.160 | ממשק חיפוש טקסטואלי:  המערכת תכיל ממשק חיפוש טקסטואלי מלא בפורמט Google לרבות הצגת תוצאות חיפוש לפי רלוונטיות ותוכן תוצאת חיפוש. |
| Cm6.01.170 | ממשק משתמש אחיד:  הפורטל ייבנה על גבי ממשק משתמש אחיד ואינטואיטיבי למשתמשים לרבות מבנה אחיד וקבוע של תפריט מסכים, ניהול תוכן ושדות הזנת מידע, טבלאות תצוגה וכיו"ב לפי מפתח עיצובי אחיד ובהיר למשתמש. האתר יכיל אפשרויות הצגת תוכן בצורה מוגדלת לבעלי לקויות ראייה. |
| Cm6.01.180 | האתר יכיל את כל פרטי הטפסים והמסכים גם בשפה העברית וגם בשפה הערבית. (דו לשוני מלא) |
| Cm6.01.190 | הלקוח יוכל להירשם להוראת קבע באשראי:  מסך רישום הוראות קבע באשראי, יכלול את הפריטים והשדות הבאים: שם פרטי, שם משפחה, טלפון נייח, טלפון נייד, ת.ז., דואר אלקטרוני, שם רחוב (מתוך רשימה נגללת), מספר בית, דירה, ישוב, מיקוד, מספר לקוח, מספר מעבדה, מספר מסלקה.  השדות יוגדרו לפי שדות רשות ושדות חובה על פי אפיון מפורט |

## מערכת ניהול תוכן טפסים דיגיטליים מקוונים (Cm7)

| דרישה | תיאור דרישה |
| --- | --- |
| Cm7.01.010 | תכונות עיקריות:  הקמת טפסים מקוונים באתר אינטרנט ובכל מערכות ניהול התוכן לטובת: רישום, תיעוד, ניהול מידע ויכולות העברת מידע שנאגר מטפסי המידע השונים באתר למערכות מידע כגון מערכות לניהול פניות, ניהול רישום, שיבוץ וכו' או לצורך ניתוח ועיבוד מידע.  מערכת ניהול האתר תכיל מודול ניהול ויצירת טפסים אלקטרוניים המאפשרים הקמת טפסי הזנת מידע לרבות יכולת שליטה על תוכן המידע (לדוגמא הזנת שדות מסוג מספר, תאריך, בחירה וכו'), יכולת הצגת תאריכון לבחירת תאריכים, תיבות בחירה נגללות וכו'.  ניהול המידע בבסיס נתונים המאפשר הורדת נתוני תכני טפסים בפורמטים שונים : xls, csv, json וכו' תוך שמירה על ייצוא בקידוד UTF8 למניעת תצוגת ג'יבריש במקום טקסט עברי / לועזי.  ניהול טפסים ברמת שיוך נושאי / מחלקתי.  שליחת הודעות אוטומטיות כגון "אישור מילוי טופס" או "פנייתך מספר xx נקלטה בהצלחה" לממלא הטופס באתר לדואר אלקטרוני או במסרון SMS. |
| Cm7.01.020 | הטפסים יכילו תכונות תאימות (רספונסיבית) למגוון של מסכים ומכשירים.  יכולת יצירת ממשק העברת נתונים (web service) או בתצורת משיכת קבצים ממאגר קבצים (משיכת קבצים באצווה) למערכות מידע צד שלישי.  יכולת העלאת קבצים מצורפים על ידי ממלא הטופס כחלק מנתוני הזנה. העלאה של קובץ אחד או יותר לרבות יכולות ניהול ברמת הטופס הבודד של הגדרת סוג הקבצים המאושר להעלאה (כגון מסוג pdf, doc בלבד), הגבלת גודל קובץ וכו' |
| Cm7.01.030 | עמידה בתקנים ובדרישות  מודול ניהול טפסים יפעל על פי דרישות אבטחת מידע הנדרשות מאתר אינטרנט לרבות מניעת הזנה על ידי bot, יכולות הוספת זיהוי אדם, יכולות מידור והגנה מפני עריכה, השחתה ומניפולציה במידע, מניעת יכולת פריצה לאתר באמצעותSQL injection וכיו"ב  מודול הטפסים יהיה מונגש על פי דרישות תקן נגישות לפחות ברמה AA, כנדרש ועל פי חוק |
| Cm7.01.040 | טפסים מוגני סיסמה לרישום להשתתפות באירועים המאורגנים ע"י הרשות כגון, הדרכות, כנס לקוחות, מפגש בודקים ועוד.  המערכת תכיל מערך טפסים מוגן למורשים ברשות הלאומית להסמכת מעבדות (אינו פומבי) לרישום לאירועים השונים מוגן בשם משתמש וסיסמה מתחלפת המועברת באמצעות מסרון למספר הטלפון הנייד של המורשה לגישה.  הטופס יכיל רישום שמי של המשתתף והמורשה יוכל לעדכן נוכחות (בא / לא בא) לאירוע.  המערכת תכיל דוחות הניתנים לייצוא לאקסל בהם מפורטים החוגים השונים ורישום הנוכחות לכל אירוע. הדוחות יכילו פירוט הנוכחות לפי משתתף או סיכום נוכחות לפי אחוז הופעה לאירוע רלוונטי. |
| Cm7.01.050 | ממשקי מידע  יכולת קישור והתממשקות למערכות חיצוניות שונות כגון:  מערכת סליקה - ביצוע תשלום מקוון.  מערכת ניהול מאגרי ספקים.  מערכות זימון פגישות ומבדקים. |
| Cm7.01.060 | נגישות מערכת:  עמידת מערכת ניהול התוכן בכללי ודרישות נגישות אתרים  כחלק מדרישות וחוקים בנושא הנגשת אתרי אינטרנט לאנשים עם מוגבלויות חלה על הרשות הלאומית להסמכת מעבדות להפעיל אתר מונגש הכולל תוספים להנגשה ברמה AA.  האתר יונגש בכל הפלטפורמות בהם מותאם רספונסיבית לרבות במחשבים, טאבלטים ומכשירים סלולאריים בעלי דפדפנים.  האתר יונגש על פי תו התקן הישראלי מספר 5568 ו/או תיקונים ו/או עדכונים שיצאו על ידי הרגולציה (משרד המשפטים, נגישות ישראל וכיו"ב)  על פי הדרישות – תקנות נגישות חלות גם על מסמכי מצורפים המועלים לאתר כגון מסמכי PDF. הספק יסייע כחלק משירותי האחזקה החודשיים שירות למנהל האתר של הרשות הלאומית להסמכת מעבדות בדבר הדרישות והאופן בו נדרשים מסמכים אלו להיות לרבות ניראות, יכולות תצוגה, הקראה, כתב וכיו"ב.  העלאת סרטוני וידיאו – הספק יספק ייעוץ בדבר העלאת סרטונים, דרישות דיבוב, כתוביות וכיו"ב על פי דרישות תקן נגישות. |
| Cm7.01.070 | מודול דיוור מידע  המערכת תכיל מודול לדיוור הודעות דוא"ל וכן הודעות וואטסאפ, טקסט – מסרונים (SMS) למשתמשים רשומים ו/או מאגרי משתמשים שהרשות הלאומית להסמכת מעבדות תעביר לספק. המאגרים יופעלו תחת הגבלות ודרישות ניהול מאגרי מידע ואבטחת מידע.  הדיוור ייעשה לרשימות תפוצה או כחלק מתהליכי רישום באתר, הזנת טפסים, באופן חד פעמי או במועדים קבועים על פי דרישות הרשות הלאומית להסמכת מעבדות בכל מודול / טופס / דף תוכן |

# מערכת פיננסית רכש והתקשרויות (Fi)

**טבלת התייחסות המציע למערכות בפרק זה:**

| מראה מקום לדרישה | רמת מענה של המציע | התייחסות פרטנית |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## מודול הנהלת חשבונות (Fi1)

| דרישה | תיאור דרישה |
| --- | --- |
| Fi1.01.000 | מודול ניהול חשבונאי מותאם לרשות להסמכת מעבדות |
| Fi1.01.010 | ניהול תנועות יומן בשיטה דו צדדית לרבות רישום תנועות מרוכבות (מעבר להזנת רשומת חובה ורשומת זכות בודדת בתנועה), ביצוע פעולת איזון תנועה, רישום חשבון נגדי לכל תנועה.  התנועה תכיל לפחות את השדות הבאים: רישום תאריך ערך, תאריך אסמכתא ותאריך קובע לחישוב מס (שיוך התנועה לתקופת תשלום מסים) , סעיף תקציבי ו/או חשבון, סכום חובה זכות, סוג תנועה, מספר אסמכתא, סוג אסמכתא (חשבונית מס, קבלה וכו').  התנועות יסופררו בספרור אוטומטי חד ערכי.  נדרשת אפשרות ביצוע Drill down מרמת כרטסת לרמת מסמך וכן ביצוע Drill down לפקודות יומן.  הערות:  \* המערכת תאפשר ניהול סטטוסים לכל תהליך.  התממשקות נדרשת:  - התממשקות למודול תקציב  - התממשקות לשע"מ  - התממשקות למערכות רשות המסים וביטוח לאומי |
| Fi1.01.020 | נעילת תנועות יומן למחיקה או שינוי לאחר שהתנועה מאושרת. |
| Fi1.01.030 | ביצוע תנועות יומן מתקנות בצורה אוטומטית: ביצוע סטורנו לתנועה יירשם כתנועה נוספת הפוכה לתנועה המקורית.  פעולות יומן של מס"ב יתבצעו בצורה ידנית. |
| Fi1.01.040 | רישום ניכוי מס ומע"מ במקור עבור ספקים המנוכה להם מס בתנועה אוטומטית המלווה בתשלום לאותו ספק. |
| Fi1.01.050 | הצגת כרטיסי ספקים, לקוחות, תקציבים וכרטיסים נוספים (מאזניים ותוצאתי). הכרטיסים יכילו את תנועות חובה וזכות. |
| Fi1.01.060 | מערכת רב שנתית – ניהול כרטיסים ברמה רב שנתית הכוללת הצגת תנועות בין שנים, הצגת יתרות לתקופה (מתאריך עד תאריך).  הצגת יתרה פתוחה, יתרה סגורה ויתרת שריון. |
| Fi1.01.070 | מעקב תנועות – הצגת המסמך הרלוונטי לכל תנועה ולהיפך – הצגת תנועות היומן המרכיבות את המסמך.  המערכת תאפשר לראות את כל התנועות (גם אם הן נפרדות) הקשורות לאותו מסמך לרבות תנועות הקשורות בהפרשות, מע"מ ומסים אחרים.  לכל תנועה יהיה סל פרטים מזהים.  סוגי מסמכים מובילים: חשבונית מס; חשבונית עסקה; דרישת תשלום; קבלה; הפקדה; תשלום וכיו"ב. |
| Fi1.01.080 | ניהול תקופות כספיות: המערכת תאפשר ניהול תקופה כספית ברמה של שנה קלנדארית, רבעון קלנדרי, חודש קלנדרי.  לכל תקופה ניתן יהיה להפיק דוחות כספיים תקופתיים (כגון מאזן, דוח רווח והפסד, דוח שינויים בהון העצמי, דוח תזרים מזומנים) ודוחות על פי דרישות רשות המסים ומשרד הפנים (דוחות למבקר הרשות הלאומית להסמכת מעבדות ) |
| Fi1.01.090 | טיפול בתנועות לא מתואמות: המערכת לא תאפשר ביצוע תנועה לא מתואמת; במידה ומשתמש הזין תנועת יומן ידנית לא מתואמת המערכת תציג התראה על תנועות לא מתואמות במערכת. |
| Fi1.01.100 | נעילת תקופות :  המערכת תאפשר נעילת תקופות כך שלא ניתן יהיה להזין תנועות יומן בעלות תאריך מס ו/או תאריך ערך החלים בתקופה שננעלה. דוגמא: במידה ונעלנו את תקופה שנתית 2021 החל מתאריך 15/2/2022, לא ניתן יהיה להזין תנועות החל מ 16/2/2022 עם תאריך ערך שחל ב 31/12/2021 או מוקדם ממנו.  באותו אופן תתבצע נעילת תקופה לצורך חישוב מס כך שלא ניתן יהיה להזין תאריכי מס החלים בתקופה שננעלה.  הערות:  א. הנעילה תהיה הופכית – כלומר ניתן על פי הרשאות לנעול ולשחרר מנעילת תקופה.  ב. מנגנון הנעילה יהיה נפרד לתקופות מס ולתקופות חישוב ערך.  ג. תתאפשר נעילה בנפרד לסקטורים  ד. תתאפשר נעילה עתידית. |
| Fi1.01.110 | חתימת משתמש:  המערכת תאפשר זיהוי מי המשתמש שביצע את התנועה (תנועה מאושרת במערכת). הרישום יכלול את הפרטים הבאים: תאריך ושעת ביצוע פעולה (dd/mm/yy hh:mm), שם משתמש (כינוי או זיהוי משתמש). |
| Fi1.01.120 | פקודות יומן מתוזמנות אוטומטיות:  המערכת תאפשר הרצת תנועות מתוזמנות החלות במועדים קבועים הניתנים להגדרה. רמת ההגדרה תהיה בטווח זמן (כל x ימים) או בטווח ימים בשבוע או בחודש (כל יום x בשבוע או כל x לחודש) או בשנה (כל x לחודש y). כמו כן ניתן יהיה להגדיר כמות מופעים שבה תתרחש התנועה : מספר פעמים מוגדר או בלתי מוגבל. |
| Fi1.01.130 | המערכת לא תאפשר הזנת רשומות של תנועות יומן עם ערך 0 בשדה חובה/זכות. |
| Fi1.01.140 | תנועת יומן תכיל שדה הערות משתמש המאפשר הזנת טקסט חופשי. |
| Fi1.01.150 | המערכת תאפשר סימון תנועה וביצוע פעולת  סטורנו לתנועה - המערכת תיצור תנועה נוספת המבטלת את הנוכחית (ערכים הופכיים) לרבות קישור בין התנועה לתנועת הסטורנו. |
| Fi1.01.160 | יצירת תבניות תנועה מוגדרות משתמש: המערכת תאפשר בניית תבנית תנועת יומן שמירתה כתבנית בשם מסוים ויצירתה כתנועה יומן עם סכומים משתנים או קבועים הניתנים לעריכה ע"י משתמש בטרם הפיכתה לתנועה מאושרת. |
| Fi1.01.170 | כרטסות (/ חשבונות):  המערכת תאפשר בניית כרטיסים (בחלק מהמערכות הכרטיסים מוגדרים או מותאמים לחשבונות) מסוגים שונים:  א. כרטיסים מאזניים  ב. כרטיסים תוצאתיים  ג. כרטיסי מעבר  ד. כרטיסים זמניים  ה. כרטיסי ספקים / לקוחות  ו. כרטיסי אב (חשבון מרכז)  בכל כרטיס ניתן יהיה לסמן :  א. האם נכלל בדוחות כספיים  ב. האם נכלל לחישובי מס  ג. האם כרטיס האב (מרכז לצורך דיווח)  ד. שיוך לכרטיס אב (אם בכלל)  ה. האם כרטיס מעבר (משנה לשנה).  ו. הצמדה למדד  ז. הצמדה למט"ח  כל כרטיס יכול להשתתף ברישום תנועות יומן למעט כרטיסי אב שנועדו לצורך דיווח.  הכרטיסים יסווגו לפי סיווג:  א. נכסים  ב. התחייבויות  ג. הון עצמי  ד. הכנסות  ה. הוצאות  וסיווגים נוספים על פי דרישה. |
| Fi1.01.180 | פתיחת כרטיסי אב ראשיים:  המערכת תכיל מספר כרטיסי אב ותאפשר לבנות עוד מספר כרטיסים אב נוספים לצורך ריכוז הדיווח:  א. כרטיס אב לקוחות – כלל כרטיסי הלקוחות הפרטניים יצורפו תחתיו  ב. כרטיס אב ספקים – כלל כרטיסי הספקים הפרטניים יצרפו תחתיו. יוקם כרטיס ספק מרכז עם כרטיסי "בן".  דוגמא:  עם פתיחת כרטיס ספק בשם "אבי כהן- תמיכה טכנית מערכת מחשוב" יוגדר כרטיס הנח"ש (או חשבון) תחת אותו שם והכרטיס יוגדר ככרטיס תחת כרטיס אב ספקים. |
| Fi1.01.190 | הצמדה למדד - חישוב הצמדה למדד מתבצע לכרטיסים המוגדרים שיש למדדם. אופן המידוד של כל כרטיס יקבע לפי שיוכו המאזני.  הצמדה למט"ח – חישוב הצמדה למט"ח מתבצע לכרטיסים המוגדרים שיש למדדם. |
| Fi1.01.200 | איחוד כרטיסים – המערכת תאפשר איחוד רישום תנועות יומן תחת אותו כרטיס במידה ונפתח מעבר לפעם אחת בטעות. |
| Fi1.01.210 | הקמת כרטיסים (חשבונות) נדרשים לצורך דיווח חשבונאי:  המערכת תוקם כמערכת עם מספר כרטיסיות (חשבונות) ברירת מחדל. |
| Fi1.01.220 | העברת יתרות כרטיסים:  המערכת תאפשר העברת יתרות בין כרטיסים לדוגמא העברת יתרת יתרה או תנועות מכרטיס הוצאות מראש לכרטיס הוצאות. |
| Fi1.01.230 | המערכת תאפשר הקמת כרטסות ממודרות כך שניתן יהיה לצפות / לעדכן / להוסיף תנועות ברמת הרשאה מתאימה למשתמש.  דוגמאות לכרטסות ממודרות: כרטסות שכר ונלוות. |
| Fi1.01.240 | התאמות:  המערכת תאפשר התאמות בנקים מול תנועות יומן ויצירת אסמכתא להתאמה.  כמו כן ניתן יהיה לבצע התאמת תנועות מול מסמכים אחרים כגון טעינת סרטי תקבולים מאשראי, מס"ב וכיו"ב. |
| Fi1.01.250 | ביצוע התאמה אוטומטית:  המערכת תכלול מנגנון חיפוש והתאמה אוטומטית על פי לוגיקה:  א. אסמכתא כנגד תנועה שנוצרה באותו תאריך בעלת אותו סכום ואותם פרטים.  ב. אסמכתא כנגד תנועה שנוצרה באותו תאריך בעלת אותו סכום.  ג. אסמכתא כנגד תנועה שנוצרה באותו תאריך בעלת אותם פרטים  ד. לפי סכום בהפרש תאריכים עד x ימים (הניתן לשינוי בין 1 ל 5)  ה. לפי תאריך זהה בהפרש סכומים (אבסולוטי) עד x ש"ח (הניתן לשינוי בין 0.01 ל 4.99 ש"ח הפרש) |
| Fi1.01.260 | המערכת תאפשר ליצור תנועות יומן מאסמכתאות שאינן מאותרות בתנועות יומן קיימות. כגון: עמלות בנקים, חיובים שלא נרשמו וכיו"ב. תנועת היומן תיווצר בצורה מלאה או חלקית לפי הנתונים הקיימים (סכום, כרטיס החובה והזכות המשתתפים בתנועה וכיו"ב). עם אישור התנועה יבוצע קישור התאמה בין האסמכתא לבין התנועה שנוצרה. |
| Fi1.01.270 | מסך לביצוע התאמות:  המערכת תאפשר הצגת מסמך ביצוע התאמות להתאמה בין תנועות לאסמכתאות במודל של יחיד – יחיד; יחיד רבים ורבים רבים (כלומר מספר תנועות יומן מרכזות אסמכתא בודדת או רצף של אסמכתאות)  המערכת תאפשר הצגה ברורה של סכום התנועות והאסמכתאות המסומנות כמועמדות להתאמה וההפרש הכספי בין שתי הקבוצות. |
| Fi1.01.280 | ביטול התאמות:  המערכת תאפשר סימון ופירוק התאמות שבוצעו. תנועות ואסמכתאות אלו יחזרו ל"פול" הלא מותאמות. |
| Fi1.01.290 | יצירת תנועת איזון:  במידה ומשתמש כופה התאמה בין תנועה / תנועות יומן לאסמכתא / אסמכתאות בהתאמה בודדת ונוצר הפרש כספי, המערכת תאפשר ביצוע תנועת יומן וצירוף הוספת רשומה מאזנת לכרטיס מיוחד ("איזון התאמות" או בדומה) לשם השלמת ואישור תנועת יומן |
| Fi1.01.300 | קליטת דפי בנק להתאמות:  המערכת תכיל ממשקים לקליטה אוטומטית של דפי בנק בשקלים מקבצי ASCII במבנה הסטנדרטי של כל הבנקים, כולל  ממשק לקליטת דפי בנק של בזק זהב.  באופן דומה תכיל המערכת מנגנון קליטת קבצי חברות אשראי, מס"ב ובנק הדואר למערכת.  בקליטת דפי חברת אשראי ניתן לציין אחוז עמלה אותו גובה חברת האשראי ברמת הסרט או כפרמטר כללי ברמת חברת אשראי. |
| Fi1.01.310 | המערכת תאפשר הפקדה / משיכת פיקדונות אוטומטית. |
| Fi1.02.000 | מודול תזרים מזומנים: |
| Fi1.02.010 | המערכת תאפשר חישוב תזרים מזומנים ליום על פי נתוני הכרטסות הרלוונטיות (כרטסות תקבולים, תשלומים, בנקים וכיו"ב) |
| Fi1.02.020 | דרישות מרכזיות:  הצגת התזרים על גבי מערכת רב-ממדית המאפשרת מגוון ניתוחים ודוחות  הגדרת סביבת ניתוח, תחקור וסימולציה ייעודית מותאמת לכל מרכיבי התזרים (הלוואות, הכנסות לפי סוגים, השקעות, מזומנים וכו')  גמישות מרבית בשינוי/הוספת מרכיבי תזרים באמצעות מנוע חוקים מתקדם וגמיש  ייצוא מכלול הנתונים והדוחות לאקסל בצורה דינאמית  יכולות בניית תזרים מתקדמות הכוללות : גרסאות, סימולציות, לוגיקות עסקיות.  מערך תשתית מובנה הכולל טיפול בהרשאות, ניהול משתמשים אינטגרציה למערכות מקור.  הפתרון מותאם לניהול תזרימי כללי, אגפי, יחידות סמך וכו'. |
| Fi1.02.030 | מערך התזרים ייבנה ברמת יחידה עסקית ומורכב ממגוון תחומי פעילות (תקבולים/תשלומים) שונים בעל רמות ניתוח וסימולציה משתנות.  לכל תחום פעילות (כגון הכנסות, ספקים, השקעות וכד') תהיינה יכולות ניתוח ומגוון לוגיקות עסקיות.  המודול תומך בהקלדת נתונים ישירות למערכת כגון יבוא מאקסל ומגוון חישובים תוצאתיים ON-LINE כגון רמות ודאות שונות, שערי חליפין וכו'. |
| Fi1.02.040 | דוחות כספיים נדרשים -שיגור דוחות למורשים בלבד  כרטסות:  א. כרטסת (ראשית, לקוחות, ספקים)  ב. כרטסת ממודרים |
| Fi1.02.050 | דוחות כספיים נדרשים – תנועות:  א. תנועות חשבון לפי מספר  ב. תנועות לפי תאריך ערך  ג. תנועות לפי חשבון וחשבון נגדי  ד. תנועות לפי חשבון וסוג תנועה  ה. תנועות לפי חשבון, סוג וחשבון נגדי  ו. תנועות פתוחות לתאריך |
| Fi1.02.060 | דוחות כספיים נדרשים - מאזן:  א. מאזן  ב. מאזן ממודד  ג. מאזן עם תנועות צפויות |
| Fi1.02.070 | דוחות כספיים נדרשים - רווח והפסד:  א. רווח והפסד  ב. רווח והפסד לתקופה  ג. רווח והפסד השוואתי  ד. רווח והפסד – טבלה רבעונית  ה. רווח והפסד – טבלה חודשית  ו. רווח והפסד מוצמד מדד  ז. רווח והפסד עם תנועות צפויות  ח. רווח והפסד תקציב רב שנתי  ט. רווח והפסד תקציב רגיל |
| Fi1.02.080 | דוחות כספיים נדרשים - מאזן בוחן:  א. יתרת חשבונות  ב. מאזן בוחן  ג. מאזן בוחן לתקופה  ד. מאזן בוחן משלים  ה. מאזן בוחן טבלה רבעונית  ו. מאזן בוחן טבלה חודשית  ז. מאזן בוחן מוצמד מדד  ח. מאזן בוחן עם תנועות צפויות  ט. יתרות פתיחה של חשבונות |
| Fi1.02.090 | דוחות מע"מ ומס קניה:  א. מע"מ  ב. סכומים להעברה למע"מ חו"ז  ג. מע"מ עסקאות – דו"ח בקרה  ד. מע"מ תשומות – דו"ח בקרה  ה. מע"מ לפי כרטיסים  ו. דוח מע"מ מקוון (עסקאות ותשומות 874)  ז. בקרת מע"מ  ח. ממשק לדו"ח תקופתי עבור מע"מ  ט. ניכוי מס במקור  י. דו"ח שנתי לניכוי במקור  יא. ניכוי מס ומע"מ במקור (למילוי 0856 ב')  יב. אישור לספק על ניכוי מס במקור  יג. אישור שנתי לספק על ניכוי מס  יד. ניכוי במקור - בקרה לפי תשלומים  טו. ניכוי מס שנתי- בקרה לפי תשלומים  טז. תפוגת תוקף אישור מס במקור  יז. נתונים חסרים לדו"ח ניכוי מס  יח. הדפסת שובר תשלום מס עפ"י המחזור  יט. בקרת מע"מ התאמות |
| Fi1.02.100 | דוחות תזרים מזומנים:  א. תזרים מזומנים  ב. צפי תזרים לבנקים מפורט (כולל תנועות)  ג. צפי תזרים מזומנים לתקופה  ד. צפי תזרים מזומנים מפורט (כולל תנועות)  ה. צפי תזרים לבנקים בחתך יומי  ו. תנועות צפויות לתזרים מזומנים (עתידיות) |
| Fi1.02.110 | כל דוח יופק בפורמט PDF / EXCEL. |
| Fi1.02.120 | תהליך יצירת דוחות כספיים:   1. בחירת מספר נושא: 3, 15, 41, 82, 33 2. בחירת סוג שרות 1-999 3. לקוח מ- עד- 4. תאריך גביה מ- עד- 5. שנת כספים. 6. תאריך מדד. 7. בחירת סוג הדו"ח: 8. נומינלי 9. ריאלי 10. דוח 942 - מקוצר 11. דוח 949 עפ"י שדה באב – מפורט 12. תיחום סוגי שרות 942 13. עם פרוט ללקוח 949 14. הפקת דוחות ושליפת קבצים (ייצוא קבצים) בפורמטים הנדרשים. 15. שליפת תנועות זמניות: 16. ללא תנועות זמניות, בדוחות 949 ו- 942 כמו כן יירשמו תנועות מזומן עתידי 17. תנועות מזומן עתידי , וחיובים עתידיים עד היום 18. כל התנועות הזמניות, חיובים עתידיים עד היום. 19. בחירת פירוט הדוח לפי: 20. נושא , שירות, מבדק 21. נושא, שרות, ענף, סיווג וכו' |

## מערכת תשלומים לספקים וזכאים (Fi2)

| דרישה | תיאור דרישה |
| --- | --- |
| Fi2.01.010 | תשלומים:  המערכת תאפשר ביצוע תשלומים במספר אופנים:  א. המחאות.  ב. העברות בנקאיות.  ג. מס"ב  ד. זיכוי מול כרטיס חייב  ה. זיכוי מול כל כרטיס |
| Fi2.01.020 | התשלומים יתועדו ע"י קישורם לחשבוניות מסוימות או לרשום אותם ללא התייחסות לחשבונית מסוימת. את הוראות התשלום ניתן להכין באופן אוטומטי או ידני. |
| Fi2.01.030 | לאחר תהליך בדיקת התשלום ואישורו, תפתח במערכת פקודת יומן, המחייבת את חשבון הזכאי.  בעקבות כך, החשבוניות, עבורן מבוצע התשלום, מותאמות באופן אוטומטי עם התשלום. הדפסת המחאות או הדפסת הוראת העברה מתאפשרת לאחר אישור התשלום. |
| Fi2.01.040 | תהליך הכנת התשלומים יתבצע בשלושה שלבים:  א. סימון החשבוניות, עבורן יש לבצע תשלום  ב. הרצת התוכנית הכנת תשלום.  ג. הפקת המחאות או הוראות העברה או מס"ב |
| Fi2.01.050 | המערכת תכלול מודול הדפסת המחאות למדפסת עם המחאות בעלת טונר מגנטי המאפשרת הדפסת המחאות בשיגור מתוך המערכת. |
| Fi2.01.060 | אישור ההמחאות ע"י משתמש יגרור ביצוע תנועת יומן תשלום אוטומטית במערכת .  יצירת תנועות יומן לאחר אישור העברה בנקאית. |
| Fi2.01.070 | לכל זכאי יחושב ניכוי מס ומע"מ במקור (במידה שקיים לפי הגדרות ואישורי ניכוי מס ומע"מ במקור לכרטיס).  באישור התשלום וסגירתו תפתח פקודת יומן מתאימה אשר תחייב את הזכאי ותזכה את כרטיסי ניכוי מס ומע"מ במקור, המחאות לפירעון, או חשבון הבנק המתאים. |
| Fi2.01.080 | הפקת מכתב לזכאי לאחר ביצוע העברה בנקאית או מס"ב:  א. מכתב הודעה – המודיע לו על זיכוי חשבונו כולל פרוט תשלומי ההעברה פרוט החשבוניות והפריטים עבורם מבוצע התשלום וקיזוזים (אם היו).  ב. מכתב הוראת העברה לבנק – בפרוט חשבון בנק שיש לחייב, פרוט הסכום במספר ובמילים, וכן מספר חשבון בנק הספק אותו יש לזכות.  ג. ממשק למס"ב – הכנת קובץ ASCII במבנה הנדרש למסלקה בנקאית. הכנת הקובץ מתבצעת לאחר סימון כל העברות הבנקאיות המאושרות לביצוע. |
| Fi2.01.090 | דוחות תשלומים:  א. תשלומים לספקים וזכאים  ב. תשלומים זמניים ללא חשבונית מס  ג. פירוט חובות פתוחים לספק |
| Fi2.01.100 | ניכויים במקור:  המערכת תבצע מעקב ביצוע ניכויי מס ומע"מ במקור לספקים והפקת דוחות ניכוי מס ומע"מ במקור. לכל ספק יוגדר אחוז ניכוי מס במקור (או פטור מניכוי) ותאריך תוקף האישור שהמציא הספק לאחוז זה. |
| Fi2.01.110 | המערכת תרשום תנועת יומן אוטומטית בעת ביצוע תשלומים לזכאי ובכלל זה זיכוי כרטיס ניכוי מס במקור |
| Fi2.01.120 | דוחות ניכוי מס במקור:  א. ניכוי מס במקור  ב. דו"ח שנתי לניכוי מס במקור  ג. ניכוי מס במקור (למילוי טופס 0856 ב')  ד. אישור לספק על ניכוי מס במקור  ה. אישור שנתי לספק על ניכוי מס במקור  ו. דו"ח ניכוי מס במקור רב חברתי  ז. תפוגת תוקף אישור מס במקור  ח. ניכוי במקור-בקרה לפי תשלומים  ט. ניכוי מס שנתי-בקרה לפי תשלומים  י. נתונים חסרים לדו"ח ניכוי מס |
| Fi2.01.130 | גיול חובות ספקים:  המערכת תפיק דוחות הבאים:  א. גיול חובות לספקים – סיכום תקופתי – יוצגו סכומי החוב לספק נתון, לפי תקופות של 30 יום, היינו: חוב נוכחי, 1-30, 31-60, 61-90, ומעל 90 יום.  ב. גיול חובות לספקים – טבלה חודשית – יוצגו סכומי החוב לספקים, לכל חודש.  ג. גיול חובות שבועי לספק – יוצגו החובות לספק נתון על בסיס שבועי, יחד עם מספר ימי הפיגור בתשלום.  ד. גיול חובות יומי לספק – יוצג החוב לספק נתון על בסיס יומי, יחד עם מספר ימי הפיגור בתשלום.  ה. גיול חובות מפורט לספק – דו"ח מפורט, המציג את כל החשבוניות, ממוינות לפי התאריך לתשלום ועם היתרה לתשלום.  ו. תנועות פתוחות לתאריך – דו"ח המנתח את החוב לספק כפי שהיה בתאריך קודם. |
| Fi2.02.000 | מודול התאמות אשראי: |
| Fi2.02.010 | מודול התאמות אשראי המבצע התאמות בין תנועות הקופה המועברות לגביה בחברות האשראי לבין התשלומים שהועברו בפועל בבנקים השונים. המודול מכיל את כל פרטי העסקה הן מצד מערכת הנח"ש והן מצד חברות האשראי ומאפשרת הפקת פקודות להנה"ח. תהליך ההתאמות מבוצע באופן אוטומטי ברמת העסקה ומהווה פתרון לכל סוגי העסקאות. |
| Fi2.02.020 | מאחר תבצע מעקב אחרי עסקאות אשראי. איתור עסקאות שהופרדו בחברות כרטיסי האשראי ולא זוכו כלל או שלא בהתאם להסכם אתן. תספק מענה לבדיקה מדויקת עד לרמת העסקה הבודדת. |
| Fi2.02.030 | תכונות נדרשות:  המערכת תציג סיכומים ומאפשרת הצגת התנועות עד לרמת העסקה הבודדת.  המערכת תבדוק התאמה בן תקבולים מכרטיס האשראי לבין הדיווחים הנשלחים מטעם הרשות הלאומית להסמכת מעבדות לחברת הסליקה שב"א  המערכת תנתח ותסכם את העסקאות ומרכזת את ההפקדות לחשבונות הבנק של הרשות הלאומית להסמכת מעבדות .  מערכת תאפשר ביצוע ביטול עסקת אשראי לאחר ששוגרה לשב"א ע"י פעולת סטורנו במערכת הנח"ש, עדכון קובץ ההתאמות בביטול והפקת מכתב לחב' האשראי בבקשת ביטול. |

## מודולים פריפריאליים לניהול הכנסות (Fi3)

| דרישה | תיאור דרישה |
| --- | --- |
| Fi3.01.040 | ממשק מידע למערכת תקציב:  שיוך (או הקמת) סעיפי תקציב לסעיפי הכנסה – מקורות  שיוך (או הקמת) סעיפי תקציב לסעיפי הוצאה – שימושים |
| Fi3.02.000 | ניהול תזרים מזומנים צפוי |
| Fi3.02.010 | המערכת תאפשר חישוב תזרים מזומנים ליום על פי נתוני הכרטסות הרלוונטיות (כרטסות תקבולים, תשלומים, בנקים וכיו"ב) |
| Fi3.02.020 | אופק תזרים צפוי:  המערכת תאפשר הצגת הכנסות עתידיות באופק יומי, שבועי וחודשי. חישוב הוצאות עתידיות צפויות יהיה על פי רישום תשלומים עתידים לספקים (המחאות והעברות בנקאיות) ורישום הכנסות עתידיות על פי רישום המחאות לפירעון עתידי. |
| Fi3.02.030 | תזרים חזוי:  המערכת תאפשר הצגת הכנסות עתידיות באופק חודשי ושנתי.  המשתמש יוכל לנתח תזרים עתידי בהתבססות על ממוצע הכנסות ממערכת הגבייה בשלוש תקופות אחרונות. במקרה זה התזרים הינו תזרים חזוי.  הוצאות: המשתמש יוכל לנתח הוצאות צפויות בהתבסס על תקציב ההוצאה השוטף והקלדת צפי הוצאות בתקציבי פיתוח. |
| Fi3.02.040 | דוחות תזרים מזומנים:  א. תזרים מזומנים  ב. צפי תזרים לבנקים מפורט (כולל תנועות)  ג. צפי תזרים מזומנים לתקופה.  ד. צפי תזרים מזומנים מפורט (כולל תנועות).  ה. צפי תזרים לבנקים בחתך יומי  ו. תנועות צפויות לתזרים מזומנים (עתידיות). |
| Fi3.04.000 | מודול חוזים והתקשרויות |
| Fi3.04.010 | המערכת תאפשר הקלדת חוזים לתוך המערכת בתהליך הבא:  א. הקלדת כותרת החוזה – המערכת תספרר את החוזה באופן אוטומטי במערכת. שדות נדרשים: ספק (מתוך כרטיסי ספקים במערכת), מספר פרויקט (או חוזה כללי), הערות לחוזה, נושא חוזה, גורמים מורשים (משתמשים מורשים) לשימוש, מועדי התחלה וסיום חוזה, סטאטוס: חוזה בתוקף, לא בתוקף, הוקפא, בוטל וכו'.  ב. הוספת הסכם משפטי או הצעת מחיר מאושרת (מסמכים מצורפים).  ג. הוספת תנאים: מועדי הפעלה וסיום חוזה, מספר תקופות הארכה ואורך כל תקופה, מועדי תשלום (ברירת מחדל – נגזרת מכרטיס ספק),  ד. הוספת אישורי ביטוחים לחוזה: המערכת תאפשר לסמן אילו סוגי ביטוחים מצורפים ותאפשר צירוף מסמכים. לכל סוג ביטוח ינוהלו הפרטים הבאים: סוג ביטוח, מבטח, מספר פוליסה, מועדי התחלה וסיום ביטוח, מספר ימי התראה לפקיעת ביטוח (ברירת מחדל 60 יום), צירוף מסמכי פוליסה / אישור ביטוח ע"י סוכנות ביטוח.  ה. הוספת פרטי ערבויות חוזה : סוג ערבות (חוזה, ביצוע, בדק וכו'), מספר ערבות, בנק / חברת ביטוח, סכום ערבות, מועדי התחלה וסיום ערבות, מספר ימי התראה לגמר ערבות (ברירת מחדל 60 יום), סטאטוס ערבות (בתוקף, לא בתוקף, חולטה, נמסרה לספק וכו' ), צירוף מסמכי ערבות  ו. קישור למחירון ספק נשוא החוזה הכולל את המק"טים הרלוונטיים מתוך מערכת רכש. המק"טים יקושרו לחוזה וספק ספציפי. |
| Fi3. 04.020 | המערכת לא תאפשר שימוש במק"טים לספק במידה והחוזה לא תקף מהסיבות הבאות:  א. חוזה לא בתוקף, הוקפא או בוטל  ב. מועד החוזה פג  ג. ביטוחים לספק פגי תוקף או חסרים  ד. ערבות חוזה לא בתוקף, נמסרה לספק, הועברה לחילוט.  המערכת תאפשר תשלום לספק (כלומר הפקת מסמך קבלת סחורה מספר וקבלת חשבונית מס) אך לא תאפשר הוצאת הזמנות חדשות ממערכת הרכש |
| Fi3. 04.030 | המערכת תאפשר הוספת משימות למשתמשים במערכת נושא חוזה וניהול לוג פעילות מתועד לרבות צירוף מסמכים שונים |
| Fi3. 04.040 | הגדרת סוגי ביטוחים נדרשים תוגדר ספציפית ע"י משתמש ברמת חוזה כאשר המערכת תגדיר חוזה חדש עם סוגי ביטוחים כברירת מחדל. |
| Fi3. 04.050 | המערכת תעביר התרעות על שינוי סכומי ערבות, סוגי ביטוחים וסכומי ביטוחים, מועדי התחלה ופקיעת חוזה, מועדי התחלה ופקיעת ערבות, מועדי התחלה ופקיעת ביטוח למנהל המערכת |
| Fi3. 04.060 | המערכת תאפשר ניהול הרשאות גישה למערכת חוזים כך שתוגבל צפייה בחלק מהחוזים על פי הרשאה ולא יתאפשר עדכון אלא ע"י הגדרת מורשים. |
| Fi3. 04.070 | המערכת תאפשר ניהול סטאטוסים לכל סוג רשומה תוך שמירת לוג הסטאטוס הקודם. במידה ויצורפו מסמכים חדשים (ערבויות, ביטוחים) הם יצורפו כמסמכים בתוקף והמסמך הקודם יוצג בסטאטוס – לא בתוקף. |
| Fi3. 04.080 | דוחות:  א. חוזים בתוקף – לפי נושא, לפי מועדי פקיעה, ספקים וכיו"ב  ב. חוזים שמועד פקיעת הערבות קרוב  ג. חוזים חסרי ערבות  ד. חוזים שמועד פקיעת הביטוחים קרוב  ה. חוזים חסרי ביטוחים או חלקם  ו. חוזים שאינם בתוקף לפי סיבה |
| Fi3. 05.010 | ממשקים למערכות תקציב |
| Fi3. 05.020 | כלל הממשקים הנדרשים להצגת כרטיסים, חשבונות ותקציבים במערכות השכר לרבות הצגה של סלי תקציבים, פירוט חשבונות מיוצגים על ידי סעיף תקציבי יחיד או רבים לרבות ייצוג כל הקשרים בין כרטיסי חשבונות במערכת הנה"ח למערכת ניהול התקציב של הרשות הלאומית להסמכת מעבדות |
| Fi3. 06.010 | ממשקים למערכות שכר ודיווחי קופות גמל, פנסיה והשתלמות |
| Fi3. 06.020 | הספק יידרש להקים ממשקים למערכות שכר של הרשות הלאומית להסמכת מעבדות לרבות אך לא רק הממשקים הבאים:  ממשק למערכת הכספית של הרשות הלאומית להסמכת מעבדות כולל פקודת שכר, נתוני עלות, הפקדות בגין ניכויים לקופ"ג.  מובהר כי הרשות הלאומית להסמכת מעבדות צפויה לערוך שינויים טכנולוגיים בהיערכותה, ליישום מערכות שכר.  ככל שיתרחש שינוי, יקים הספק בעבור הרשות הלאומית להסמכת מעבדות על חשבונו כחלק משירותיו והצעתו, ממשק למערכת השכר ככל שתהיה. ממשק כאמור יכלול בין היתר התאמה בין המבנה הארגוני במערכת האחודה נשוא המכרז לבין מערכת ההרשאות לביצוע פעולות שתיושם במערכת החדשה.  חרף האמור לעיל, ככל שתבחר הרשות הלאומית להסמכת מעבדות להטמיע את פתרונות תוכנה לרבות מודול לניהול משאבי אנוש (HR) יקים הספק בעבור הרשות הלאומית להסמכת מעבדות ממשק בין המערכת שתסופק לשכר ונוכחות לבין מערכת השכר הקיימת ו/או החדשה :  ממשק בנקים לניכוי הלוואות מתלושי השכר של העובדים  ממשק למס"ב לשכר וכן להעברת ניכויי רשות.  ממשק לרשויות: ביטוח לאומי ורשות המיסים. |
| Fi3. 07.010 | ממשקים למערכת דיווחי מעסיקים |
| Fi3. 07.020 | החל מחודש ינואר 2016 נכנסו לתוקף הוראות רשות שוק ההון ביטוח וחיסכון ("תקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל) (תשלומים לקופת גמל), תשע"ד- 2014") בנושא חובת מעסיקים לדיווח ההפקדות החודשיות שביצעו עבור העובדים שלהם באמצעות קבצים דיגיטליים  הרשות הלאומית להסמכת מעבדות מחוייבת לדיווח באמצעות מערכת נפרדת על הפקדות אלו. הספק נדרש להציג ממשקי מידע בין מערכת השכר למערכת דיווחי מעסיקים לרבות אך לא רק הרכיבים הבאים:  ממשק מעסיקים דיווח שוטף:  דיווח חודשי הנשלח מהמעסיק / מייצג אל קופה ובו פירוט ההפקדות הכספיות ורשימת הזיכויים לעובדים המושתתת על תשלום השכר שביצע המעסיק בחודש הקודם למועד הדיווח. הדיווח השוטף עשוי לכלול גם דיווחים משלימים בגין חודשי שכר קודמים.  ממשק מעסיקים דיווח שלילי:  מעסיק / מייצג המבקש לבטל זכויות שדווחו / נרשמו בטעות, נדרש להעביר לגוף המוסדי ממשק דיווח שלילי. ממשק זה מהווה בקשה של המעסיק / מייצג לגוף מוסדי לרישום תנועות ביטול / קיזוז בחשבונות העובדים, חייב בהצהרה נלווית מצד המעסיק, וכפוף לבדיקה ואישור של הגוף המוסדי לפני רישום בחשבונות. |
| Fi3. 07.030 | בקרות:  ממשק מעסיקים - היזון חוזר מסכם שוטף אשר יפרט את הביצוע בפועל של ההפקדות, לכל תיק מסלקה יתקבל ממשק היזון חוזר מסכם שוטף אחד.  ממשק מעסיקים - היזון חוזר מסכם שבועי למתן עדכון שבועי על רשומות אשר דווח לגביהן בעבר כי לא נקלטו במערכת של הגוף המוסדי (רשומות שהועברו להמשך טיפול), וכן רשומות אשר עודכנו במהלך השבוע שחלף מאז ההיזון החוזר המסכם הקודם. כלומר, ההיזון החוזר המסכם השבועי יכיל רשומות אשר נכון למועד הדיווח מופיעות כנקלטו במערכת דיווחי מעסיקים.  ממשק מעסיקים - היזון חוזר מסכם חודשי  המסלקה הפנסיונית דורשת מכל הגופים המוסדיים להשיב דווח מסכם בתדירות שבועית ולא בתדירות חודשית. היזון חוזר מסכם חודשי שיועבר למסלקה יידחה על ידה כשגוי. |
| Fi3.08.000 | מערכת ניהול ערבויות המתקבלות ממוטבים ולקוחות |
| Fi3.08.010 | ייעוד המערכת: ניהול ערבויות בנקאיות המופקדות על ידי גורמים שלישיים ברשות להסמכת מעבדות. המודול יטפל בכל תהליכי רישום ערבות, הארכת ערבות, החזרת ערבות לנערב, והקטנת / הגדלת סכום הערבות. |
| Fi3.08.020 | רישום ערבות במערכת ילווה בהכנסת נתונים לשדות הבאים לכל הפחות:  סטטוס – בחירת סטטוס ערבות מתוך רשימה.  סכום – הסכום הרשום בערבות.  מטבע – מטבע (₪, דולרי וכו')  מדד הצמדה – מדד הצמדה ותאריך חודש מדד ערבות.  מס' ערבות בנק –מספר הערבות שרשום ע"ג הערבות.  קוד ערבות – בחירת סוג ערבות מרשימה: בנק מסחרי, חברת ביטוח וכו'  סוג ערבות– מתוך רשימה: מכרז, ביצוע, בדק וכו'.  תחילת ערבות – תאריך קבלת הערבות.  פג תוקף ערבות–תאריך פג תוקף שרשום בערבות  מחלקה דורשת – המחלקה של הרשות הלאומית להסמכת מעבדות לה שייכת הערבות.  מס' בקשה – שדה טקסט.  מס' בקשת בניה –במקרה ומדובר בערבות המתקלת מהוועדה לתכנון ובניה נדרש לציין את מספר התיק ומספר הבקשה לבנייה.  תאריך שחרור ערבות – מועד מסירת ערבות מקור לנערב. (בעת שחרור)  תיאור הערבות –מקלידים התיאור (כגון מספר מכרז) הרשום בערבות.  שם ספק/חייב – שם הנערב עפ"י מה שרשום בכתב הערבות.  ת.ז. / ע.מ. / ח.פ. – מספר זיהוי של הנערב  כתובת – כתובת הנערב.  טלפון נערב – טלפון של הנערב (בחירת קידומת + מספר)  קוד בנק + קוד סניף - מס' הבנק ומס' הסניף (בחירה מתוך רשימה) |
| Fi3.08.030 | המערכת תכיל מנגנון תזכורות על ערבויות העתידות לפוג תוקף במהלך 45 יום לפני תאריך פג תוקף ותזכורת יומית על ערבויות העתידות לפוג תוקף ושלא הוחלפו ב 30 ימים האחרונים לפני תאריך פג תוקף.  התזכורות יועברו הן כדוח פגי תוקף והן כתזכורת במערכת והן כתזכורת במשלוח אוטומטי של ערבויות פגי תוקף לרשימת תפוצה. |
| Fi3.08.040 | הפקת מכתבים מתוך המערכת לרשימת תפוצה (מחלקות הרשות הלאומית להסמכת מעבדות ) בצורה אוטומטית באמצעות מנגנון דיוור בדוא"ל לרשימה מוגדרת (מספר גורמים בכל מחלקה) לקבלת תשובה בדבר ערבות העתידה לפוג: האם לשחררה או להאריכה. אי מתן תשובה יגרור משלוח נוסף כל 3 ימים. |
| Fi3.08.050 | תיעוד תשובות מחלקות בדבר הארכת, שחרור או הקטנת / הגדלת ערבות. התשובות יהיו במערכת ניהול ערבויות לרבות זיהוי המשיב ו/או לחילופין תיעוד תשובת המחלקה וצירוף מסמך התשובה של המחלקה (צרוף קובץ או מסמך) |
| Fi3.08.060 | פניה לבנק להארכת ערבות:  המערכת תפיק מכתבים אוטומטיים להארכת ערבות 30 ימים בטרם מועד פג תוקף ערבות ולאחר שלא נתקבלה כל תשובה בדבר ביצוע פעולה אחרת. המכתבים יופקו לפי פורמט שיוגדר בתכנון המפורט ויישא לוגו הרשות הלאומית להסמכת מעבדות .  עותקים מפניה חתומה יצורפו למערכת הערבויות וישלחו לידיעה למחלקות.  המכתב יועבר בדואר שליחים לבנק לרבות אישור מסירה. תיעוד אישור המסירה יבוצע במערכת לרבות מספר אישור מסירה.  עם קבלת הערבות המוארכת – יבוצע רישום לקליטת הערבות במערכת ושיוכה למספר ערבות קודמת. |
| Fi3.08.070 | הערבות המוארכת תקלט במערכת ככל ערבות חדשה ובלבד שתקושר לערבות המקור ותכלול את כל הפרטים הנדרשים שהופיעו על גב הערבות המקורית (בכדי למנוע כפילות) |
| Fi3.08.080 | חילוט ערבות:  חילוט ערבות יאושר במהלך אישורים המורכב ממספר גורמים ברשות להסמכת מעבדות. תיעוד האישורים יבוצע במערכת. לאחר האישור יופק מכתב חילוט ערבות במערכת ויועבר לחתימת מורשה ברשות להסמכת מעבדות.  המכתב יועבר בדואר שליחים לבנק לרבות אישור מסירה. תיעוד אישור המסירה יבוצע במערכת לרבות מספר אישור מסירה.  עם קבלת ערך הערבות – תבוצע פקודה לקליטת הערבות לתקציב המתאים בספרי הרשות הלאומית להסמכת מעבדות |
| Fi3.08.090 | הקטנת ערבות:  יאושר במהלך אישורים המורכב ממספר גורמים ברשות להסמכת מעבדות. תיעוד האישורים יבוצע במערכת. לאחר האישור יופק מכתב הקטנת סכום הערבות במערכת ויועבר לחתימת מורשה ברשות להסמכת מעבדות.  המכתב יועבר בדואר שליחים לבנק לרבות אישור מסירה. תיעוד אישור המסירה יבוצע במערכת לרבות מספר אישור מסירה.  עם קבלת הערבות בעלת סכום מוקטן – יבוצע רישום קליטת הערבות החדשה במערכת ושיוכה למספר ערבות קודמת. |
| Fi3.08.100 | שחרור ערבות והעברתה לנערב:  יאושר במהלך אישורים המורכב ממספר גורמים ברשות להסמכת מעבדות. תיעוד האישורים יבוצע במערכת. לאחר האישור יופק מכתב לנערב המורה לו לבוא ולקבל את הערבות המופקדת ברשות להסמכת מעבדות.  המכתב יועבר בדואר רשום וכן בהודעה טלפונית לנערב, לרבות אישור מסירה. תיעוד אישור המסירה יבוצע במערכת לרבות מספר אישור מסירה.  עם מסירת הערבות לנערב – יחתום הנערב על מסמך השבת ערבות והמסמך יתועד במערכת ניהול ערבויות. |
| Fi3.08.110 | המערכת תאפשר תיעוד של המחאות הן בנקאיות (בנק מסחרי) והן המחאות עצמאיות המשמשות כערבות באופן דומה לתיעוד, הפקדה, רישום, שחרור, הארכה וחילוט ערבויות. |
| Fi3.08.120 | המערכת תכיל סט דוחות לפי חתכים לרבות אך לא רק:  לפי נושא, מחלקה, תאריך פג תוקף, סכומים, היסטוריית הארכות, היסטוריית ערבויות שבהם בוצע הקטנת / הגדלת סכום, סך הכול ערבויות מופקדות (ערך וכמות), כמות וערך ערבויות שחולטו לפי תאריכים (טווח) וכו'  הערה: אפיון מפורט של הדוחות הנדרשים יוגדר בשלב האפיון המפורט |

## מודול לניהול תקציב (Fi4)

| דרישה | תיאור דרישה |
| --- | --- |
| Fi4.01.010 | ניהול סעיפי תקציב מקבילים לכרטיסים בהנהלת חשבונות תוך סימון אילו כרטיסים מסומנים כמתוקצבים ואילו לא. |
| Fi4.01.020 | המערכת תאפשר הצגת נתונים עדכניים עבור כל סעיף וסעיף בתקציב, כגון, סכום התקציב, ניצול בפועל, הזמנות פתוחות, דרישות פתוחות. |
| Fi4.01.030 | המערכת תאפשר ניהול תקציב במהדורות ולפי תקופות שונות:  א. שנתי  ב. רבעוני  ג. חודשי  מהדורות תקציב נפרדות לאותה תקופה:  א. מהדורות תכנון  ב. מהדורות טיוטה  ג. מהדורה מאושרת לביצוע  הערה: רק מהדורה אחת היא התקפה במערכת וכל היתר יישמרו כמהדורות ארכיב. |
| Fi4.01.040 | המערכת תתעד את כל ההעברות התקציביות והשינויים בערכי התקציב ותציגם באמצעות דוח שינויים בתקציב.  לדוגמא אם הוקצו 10,000 ש"ח לציוד משרדי ולאחר מכן גדל התקציב ל 20,000 ש"ח יופיע השינוי, מי ביצע, מתי בוצע (תאריך ושעה) וכיצד בוצע (מאיזה תקציב לאיזה תקציב בוצעה העברה) |
| Fi4.01.050 | המערכת תאפשר ניהול תקציב הן עבור סעיפי הכנסות והן עבור סעיפי הוצאות |
| Fi4.01.060 | המערכת תתריע על חריגה מניצול תקציבי אם הגיע לניצול או לשריון של x% מהתקציב שהוקצה לתקופה. |
| Fi4.01.070 | מערכת בקרת תקציב תוודא תיעוד הסעיפים התקציבים התקופתיים בשתי רמות:  א. רמת שריון תקציבי: תקציב פנוי מול הזמנות.  ב. רמת ניצול תקציבי: שריון מול ביצוע בפועל (חשבונית מס / תשלום לספק מהסעיף). |
| Fi4.01.080 | המערכת תאפשר משלוח הודעות חריגה , התראה על כל חריגה מכספי הניצול למנהלים במערכת על פי הגדרות הרשאה. |
| Fi4.01.090 | המערכת תאפשר להדפיס יתרת תקציב על מסמכי הזמנה, תעודות משלוח, חשבוניות וקבלות עבור ספקים ולקוחות. |
| Fi4.01.100 | ניתן יהיה להגדיר קשרים מסוימים בין תקציבים לכרטיסים (חשבונות) במערכת:  א. סעיף תקציבי אחד לכרטיס חשבון אחד  ב. סעיף תקציבי מסוים למספר חשבונות  ג. חשבון מסוים למספר סעיפים תקציביים |
| Fi4.01.110 | במידה שלסעיף תקציבי מקושר כרטיס החשבון שלו, ציון מספר החשבון בתנועה מסוימת יקבע את התקציב אותו יש לחייב. באותו אופן, אם קושר לכרטיס החשבון הסעיף התקציבי שלו, ציון הסעיף יקבע את החשבון שיחויב או יזוכה |
| Fi4.01.120 | המערכת תאפשר הגדרת עץ היררכי בעל לפחות 5 רמות כאשר כל רמת בן תירש את המספור של רמת האב.  לדוגמא:  01 תקציב פיתוח (<<אב>>)  01.010 הקמת נכס x... (<<בן>>) |
| Fi4.01.130 | המערכת תאפשר לקבוע כללים לכל סעיף המגנים על המבנה ההיררכי של התקציב. לדוגמא, אם עבור רמה מסוימת בתקציב לא הוגדרה האפשרות לקבוע רמות נמוכות יותר בהיררכיה, המשתמש יקבל הודעת שגיאה כאשר ינסה להגדיר רמה כזאת מאחר והמערכת בוחנת באופן קבוע את מבנה התקציב לפי הגדרות העץ. |
| Fi4.01.140 | הגדרת הסעיפים התקציבים תתבצע לאחר בחירת ספק זוכה, כאשר לכל סעיף תקציבי יוגדרו שדות מנדטוריים להשלמה כחלק מתהליך העבודה. |
| Fi4.01.150 | דוחות תקציבים:  א. השוואה בין הקצאות התקציב לבין ההוצאות וההכנסות שהתבצעו בפועל.  ב. ניצול התקציב  ג. ניצול תקציב עד תאריך  ד. ניצול התקציב – מפורט  ה. ניצול בפועל – טבלה חודשית  ו. הדפסת מהדורת תקציב  ז. השוואת מהדורות תקציב  ח. תנועות ללא סעיף תקציבי  ט. יתרות תקציב לתקופה: סעיף תקציב, סכום מתוקצב, ממנו משוריין, ממנו בוצע (באחוזים ובסכומים) |
| Fi4.01.160 | דוחות תקציב הנדרשים כחלק מהקמת המערכת, דרישות ראשוניות אשר ישתנו לאחר ביצוע שלב התכנון המפורט (CDR) עם הספק הזוכה:   1. דוח הכנסה והוצאה מפורט לפי חודשים ולפי סעיפים , לכל שנת כספים – הדרישה היא לסיווג לפי ספרים 01,02 וכיו"ב. 2. דוח תקציב רגיל לפי ערסלים (משימות) המציג את הסעיף התקציב, סך השריונים (הזמנות), סך הביצוע, יתרה פנויה, אחוז ניצול, לכל סעיף וסעיף תקציבי ומסוכם לפי ערסלים (משימות) \* הערה: ערסל – הינו איגום של מספר סעיפים תקציבים. 3. דוחות תקציב על פי דרישות רשות החברות הממשלתיות 4. דוחות תקציב אשר יוגדרו במפורט בשלב התכנון המפורט עם הספק הזוכה. |
| Fi4.02.000 | ניהול תקציבים רב שנתיים |
| Fi4.02.010 | תקציב הרשות הלאומית להסמכת מעבדות משתנה משנה לשנה בהתאם להכנסות צפויות מפעילות ההסמכה, אגרות ומתקצוב ממשלתי. בשונה מתקציב שנתי – הנקרא גם תקציב שנתי, ייתכן ויוגדרו תקציבים רב שנתיים המיועדים לפעילויות השקעות תשתית ופיתוח שאינו בגדר תקציב הכנסות - הוצאות שוטף. |
| Fi4.02.020 | כל סעיף תקציבי יכלול רשימת מקורות תקצוב ויעדי תקצוב (תקבולים ותשלומים). ניתן להרכיב כל סעיף ממספר מקורות ויעדים שונים ובלבד שישנו איזון בין סך המקורות לסך היעדים. |
| Fi4.02.030 | סעיפי התקציב רב שנתי יכולים להימצא בסטאטוס פתוח או סגור. סעיף תקציבי "סגור" – פירושו שישנו איזון חשבונאי בין המקורות ליעדים : המקורות הספיקו לתשלום כלל יעדי התקצוב. כל חוסר איזון – מוגדר כסעיף "פתוח". |
| Fi4.02.040 | בשל רגישותו של התקציב רב שנתי – נדרש להביא כל סעיף תקציב בתקציב רב שנתי לאישור מספר גורמים ברשות הלאומית להסמכת מעבדות ומחוצה לה. כל שינוי בתקציב רב שנתי (הוספת או הפחתת מקור תקציבי) מחייב להביא לאישור מחדש. במידה ומבוצעת העברה בין סעיף לסעיף , מובאים שני הסעיפים לאישור מחדש. |
| Fi4.02.050 | בשל מורכבותו של תהליך האישור, נדרש הליך מעקב אחר אישורי גורמים את התקציב הרב שנתי, הפקת מסמכי אישור תקציבי בפורמט קבוע, מניעת אפשרות ביצוע שינויים בסעיף אלא ע"י מורשים |
| Fi4.02.060 | גמישות: בגלל הדינאמיות בביצוע יעדי התקציב, נדרשת אפשרות הגדלת יעדי התקציב תוך דילוג על תהליך אישור המקורות התקציביים (למורשים בלבד) ואישורם לאחר מכן בדיעבד. המערכת תאפשר הוצאת הזמנות עבודה על סעיף תקציבי שאינו מאושר ותציג התרעות "סעיף לא מאושר". |
| Fi4.02.070 | מספור סעיפי תקציב רב שנתי : מספר הסעיף בנוי מקבוצות מספרים המגדירות את אופיו של הסעיף. המערכת תידרש למספור לפי עקרונות מפתוח הסעיף, החיונית להתנהלות שוטפת ועתידית של התקציב רב שנתי. |
| Fi4.02.080 | הוצאת הזמנות עבודה לפרויקטים מתקציב רב שנתי:  א. רוב הפעילות המבוצעת מתקציב רב שנתי, תובא לאישור באמצעות הוצאת הזמנות עבודה. הזמנות העבודה הן האסמכתא להמצאות מימון ותקצוב מתאים.  ב. המערכת תאפשר הפקת הזמנות עבודה מסעיף תקציבי יחיד או יותר תוך הגדרת אחוז החלוקה או סכום התקצוב בין סעיפי התקציב רב שנתי השונים. בנוסף, הגדרת מספר מדדים, התייקרויות והנחות בהתאם למדדים ותאריכים קובעים להזמנת עבודה יחידה.  ג. מספור הזמנות העבודה המופקות מתקציב רב שנתי יופרד ממספור הזמנות עבודה המופקות מתקציב רגיל.  ד. הגדרת פרמטרים ואוטומציה של מעבר הזמנות עבודה משנה לשנה המתוקצבים מתקציב רב שנתי. |
| Fi4.02.090 | יכולת ניהול תקציב ברמה השוטפת ותכנון תקציב לטווח ארוך (תקצוב רב שנתי). |
| Fi4.02.100 | הקמה וביטול שריונים בתוך סעיף תקציבי. |
| Fi4.02.110 | הגדרות פרטניות לחריגות ואי חריגות הן ברמה פרטנית והן ברמת קבוצת סעיפים. |
| Fi4.02.120 | מערך הרשאות משתמשים:  א. הרשאות צפייה ברמת תקציב ליחידה ארגונית אליה קשור התקציב (אחת או יותר).  ב. הרשאות עדכון למורשים בלבד.  ג. הרשאות העברת תקציבים לפי סדר מאשרים (תהליך אישורים) ואסמכתא להעברה תקציבית.  ד. ניהול הרשאות ואישורי חריגה והתראה בפני חריגה בפני גורמים בסדר היררכי: ניהול ברמת סעיף.  ה. יישום "חוקים" ליכולת העברה בין סעיפי תקציב בעלי מהויות שונות. החלת תהליכי אישור גורמים לשריון והעברה בין סעיפים בהתאם ל"חוקים". |
| Fi4.02.130 | מעבר סעיפי תקציב משנת כספים אחת לבאה אחריה – יתרות פנויות ושריונים תקציביים. יכולת ניהול פרויקטים ותשלומים הנפרשים על יותר משנת תקציב אחת. |
| Fi4.02.140 | דוחות תקציב:  א. דוחות חריגה, אחוז ניצול ברמת הסעיף וברמת קבוצת סעיפים ע"פ דרישות משתמש  ב. חריגה וניצול רב שנתיים לפרויקטים במתארכים יותר משנה קלנדארית אחת. (על פני מספר תקופות זמן) |

## מודול רכש (Fi5)

| דרישה | תיאור דרישה |
| --- | --- |
| Fi5.01.000 | המערכת תטפל בתהליך הרכש החל מיצירת דרישות לרכש (המלצות) דרך בקשה להצעות מחיר מספקים וקבלת הצעות מחיר, הזמנת הפריטים, ועד לקבלת הסחורה וחיובה. המערכת תפעיל מערכת BPM ותהליכי אישורים בכל שלבי הביצוע לפי קבוצות משתמשים בכל מחלקות הרשות הלאומית להסמכת מעבדות .  המערכת אמורה לתמוך בכל מהלך הרכש משלב הפקת הדרישה, הצעת המחיר, מכרזים, ועדות, הזמנה, מעקב וניהול אספקה, כניסת טובין למחסן, אישור ביצוע שירותים, קליטת חשבוניות כולל סריקת החשבוניות וקישורן לחשבונית. |
| Fi5.01.010 | המערכת תהיה מקושרת למערכת חוזים ולמערכת הנהלת חשבונות והפעולות בה או בהן יושפעו האחת מהשנייה. |
| Fi5.01.020 | מערכת רכש לא תאפשר הקמת הזמנת רכש ללא חוזה בתוקף או הצעת מחיר ספק שאושרה במערכת. כמו כן, המערכת תאפשר הקמת הזמנה רכש בהתאם להרשאות משתמש כפי שיוגדרו ע"י הרשות הלאומית להסמכת מעבדות . |
| Fi5.01.030 | ניהול כרטיס ספק (מקביל לכרטיס ספק בהנהלת חשבונות):  עבור כל ספק ינוהלו נתונים בסיסיים, הכוללים: את מספרו, שמו, כתובתו, מספרי הטלפון שלו; רשימת עובדים רלוונטיים שלו (עם תפקידיהם והטלפונים שלהם); אנשי קשר מיוחדים לבקשות להצעות מחיר, הזמנות רכש וחשבוניות; דרגת האיכות הכללית של הספק; אופן המשלוח אליו; סווג הפעילות וכו'  נתונים חשבונאיים בכרטיס ספק בהנח"ש:  תנאי תשלום, מספר כרטיס חשבון, פרטי חשבון בנק וכתובת אליה נשלחים תשלומים בהמחאות, והמופיעה על המחאות מודפסות. |
| Fi5.01.040 | תהליך פתיחת ספק במערכת:  פתיחת ספק "זמני" עד להשלמת תהליך אישורים מופעל BPM וזאת לאחר השלמת הפרטים ואישור הספק על ידי שרשרת גורמים תפעולים ברשות להסמכת מעבדות.  סטטוס ספק פעיל - ניתן יהיה לשלוח לו בקשה להצעת מחיר. סטטוס ספק מאושר – עם ביצוע התקשרות עם הספק ולאחר קבלת אישורים כספים (מסמכים נלווים לרבות מסמכי ביטוח, אישורי בנק, פרטי חשבון ואישורי ניהול ספרים, ניכוי מס במקור ואישורים פרטניים לפי הצורך (כגון אישור קיום ביטוחים). |
| Fi5.01.050 | ניהול ספקים פעילים /לא פעילים:  ספקים שחדלו לפעול או שהופסק לעבוד מולם ניתן לסמן כבלתי פעילים והמערכת לא תאפשר הוצאת הזמנות חדשות עבורם. המערכת תאפשר הקפאת ספקים בהתאם להחלטת וועדת רכש, כולל התראה לביטול ההקפאה לפי הרשאות משתמש. |
| Fi5.01.060 | המערכת תכיל מנגנוני אימות בעלי התכונות הבאות לכל הפחות:  - מניעה של הקמת ספק בעל שם כפול או מספר ח.פ/ת.ז. כפול, תוך בדיקת תקינות מספרי עוסק ומספר חברה.  - יכולת הקמת איחוד עוסקים וקבוצת חברות (חברת אם / חברות בנות).  - ניהול קשרים בין ספקים על בסיס נושאי, גיאוגרפי, סיווג קבלני, נושא במאגר ספקים וכיו"ב ויכולת ביצוע פעילויות על ספקים בעלי קשרים ו/או נושאים רלוונטיים.  - איתור ושליפת ספקים לפי חתכים שונים כגון: עוסק, ח.פ., ת.ז. של בעלי השליטה, סיווג נושאי, סוג ספק, טקסט חלקי, סטאטוס, תוקף אישורים (לרבות ניכוי מס, ניהול ספרים, ערבות, אישור קיום ביטוחים, תוקף חוזה וכו')  - ניהול רשימת מספר אנשי קשר לספק לרבות יכולת דיוור למספר בעלי עניין תחת כרטיס ספק.  - הגדרת תנאי תשלום לספק באופן יחידני או גורף לפי פילוח וסיווג  - משלוח ודיוור פרטני ו/או גורף של הודעות ו/או מסמכים ו/או לינקים לטפסים דיגיטליים מוגדרים מראש באמצעות שרת פקסים ו/או שרת דוא"ל הפצה מרכזי בעל כתובת המזוהה עם דומיין הרשות הלאומית להסמכת מעבדות מהמערכת. |
| Fi5.01.070 | מערכת הרכש תכיל תהליך אישורי הזמנה ע"י גורמים בארגון. רק לאחר קבלת אישור להזמנה ההזמנה הופכת למאושרת.  המערכת תאפשר אישור הוצאת הזמנה ללא הצעת מחיר מאושרת / ללא חוזה בתוקף. |
| Fi5.01.080 | תנאי התשלום של הספק (המוגדרים בכרטיס ספק - הנח"ש) יודפסו בכל מסמך שיופק ויועבר לספק. |
| Fi5.01.090 | המערכת תאפשר הדפסת רשימת המאשרים לכל מסמך רכש (שם מאשר, תאריך אישור). |
| Fi5.01.100 | המערכת תאפשר התניית מסלול אישורים בסכום המסמך. לדוגמא מעבר ל x ש"ח המערכת תבקש אישור גם של מנכ"ל. |
| Fi5.01.110 | המערכת תאפשר הפקת מכתבים לספקים לאחר קבלת והשוואת הצעות המחיר. המכתבים יהיו מכתבי אישור הצעה מספק ומכתבי דחית הצעה. המכתבים יכילו סימוכין להצעות הספקים וכן סכום ההצעה הכולל ופריטי הגורמים המאשרים / דוחים את ההצעה. |
| Fi5.01.120 | המערכת תאפשר הקלדת מסמכים מקבילים למסמכי ספק:  א. הצעת מחיר ספק – הפקת הזמנה מאושרת  ב. תעודת משלוח ספק – תעודת קבלה  ג. חשבונית ספק – תעודת רכש מאושרת  ד. קבלת ספק – תעודת תשלום מאושרת |
| Fi5.01.130 | המערכת תנהל מספר בלתי מוגבל של מחירונים לכל ספק. לכל מחירון מוגדר המטבע בו נקובים המחירים, וכן תאריך כניסת המחירון לתוקף. כך ניתן, לדוגמא, לנהל מספר מחירונים לאותו ספק, וכן לעדכן מחירים שיכנסו לתוקפם בתאריך עתידי ובמקביל לשמור את המחירים התקפים כעת. |
| Fi5.01.140 | המערכת תאפשר למשתמש ליצור מחירון המבוסס על רשימת מוצרי הספק, להעתיק מחירונים שלמים, להעתיק הנחות ממחירון אחד לשני, ולעדכן מחירים על-סמך אחוזים או עפ"י סכום קבוע. |
| Fi5.01.190 | מסמכים נדרשים במערכת – דרישת רכש:  דרישות רכש תפתח ע"י משתמש שאינו איש רכש במערכת באופן עצמאי. הנתונים הבאים יופיעו בדרישה:  א. תיאור המקט מתוך רשימת מקטים או טקסט דרישה כללית  ב. הכמות הדרושה  ג. התאריך בו הפריט נחוץ  ד. רמת עדיפות (דחוף /רגיל) לרכש.  הדרישה תועבר לאישור גורם ניהולי ולאיש הרכש על פי מנגנון ניתוב דרישות במערכת.  תכונות נדרשות נוספות:  א. פתיחת דרישה למספר פריטים תחת אותו קניין. בפתיחת דרישה יצוין מפיק הדרישה ושיוך לפעילות או תחום נדרש. פתיחה/העתקה דרישה מדרישה קיימת.  ב. פתיחת דרישה אחת למספר פרויקטים ולסעיפים תקציביים שונים, הגדרת שיוך לפרויקט וסעיף תקציבי שונה ברמת שורה או קביעת פרויקט וסעיף תקציבי ברמת כותרת הזמנה לכלל השורות.  ג. בחירת ספק לפי סוג הספק.  ד. הצגת היתרה התקציבית לסעיף, המתחשבת בשריון שנוצר עקב הדרישה הנוכחית.  ה. הצגת הסכם/חוזה/הסכם מסגרת פעיל לדרישה והצגת נתוני שריון, ביצוע ויתרה פנויה.  ו. הצגת מחירים למקטים נבחרים מתוך מחירון בתוקף של הספק.  ז. קישור מסמכים ללא מגבלה כמות לדרישה בודדת באמצעות ממשק למערכת ניהול מסמכים ארגונית  ח. אישור הדרישה בתהליך BPM לרבות אישור שריון, אישור שיוך תקציבי מתאים וכו' לפי הגדרה פרטנית של תהליך אישור דרישה עד הפיכתה לבקשה להצעת מחיר.  ט. העברת הודעת דוא"ל ליוזם הדרישה על סטאטוס התקדמות אישור הדרישה לרבות קישור למספר הדרישה, הזמנה ופרטים נוספים ישירות מתוך הדוא"ל.  י. בקרה של תהליך הדרישות מול סעיף תקציבי וניהול חסימה או התרעה של הוצאת דרישה במידה ויתרת הסעיף אליה משויכת הדרישה אינה מאפשרת את מימוש הדרישה (כפוף לסטייה מותרת לחריגה).  יא. אישור חריגות תקציב בהתאם לתהליך BP במערכת.  יב. כל עדכון/שינוי בדרישת רכש מאושרת יחייב הפעלת BPM מחדש לאישור הגורמים המעורבים לרבות יכולת התקדמות או החזרת דרישה שלב אחד אחורה לטובת מילוי פרטים על ידי היוזם.  יג. המערכת תאפשר הוספת מפרטים, סקיצות וכל קובץ נדרש, בהתאם לדרישות הרשות הלאומית להסמכת מעבדות , לבקשה להצעת מחיר ולהזמנה. |
| Fi5.01.200 | המערכת בעלת תכונות לניהול תהליך אישורי הזמנות באמצעות ועדת רכש במערכת:  א. מסמך השוואת הצעות מחיר  ב. מסמך השוואת פרמטרים איכותיים (מפ"ל)  ג. תיעוד ממוחשב של טופס פרוטוקול ועדת רכש או ועדת מכרזים.  ד. ניהול תהליך BPM לאישור הצעות ספקים במסגרת הצעת מחיר או מכרז באמצעות המערכת עד להכרזה על זוכה והפקת מכתבי זכיה / אי זכיה אוטומטית במערכת ודיוור בדוא"ל. |
| Fi5.01.210 | ניהול ותיעוד פרוטוקול ועדה רכש / מכרזים:  הכנת פרוטוקול ממוחשב, כולל תאריך ושמות המשתתפים, שיכיל: מספר ישיבה סדר היום ומספר נושא  החלטה (מאושר, מאושר מותנה, לא מאושר, יועלה לדיון חוזר, לא נדון וכו'), תיאור החלטה, סיבות / נימוקים להחלטה, סכום מאושר  הערות נוספות טקסט.  הפצת טיוטת הפרוטוקול לחברי הועדה והיועץ המשפטי עדכון פרוטוקול : קבלת תגובות, עדכון הפרוטוקול הפקת הפרוטוקול. |
| Fi5.01.220 | המערכת תאפשר הכנת הזמנת רכש במערכת על סמך הצעת מחיר באמצעות העתקה אוטומטית של הצעת הספק שהוקלדה למערכת  או על סמך סימון מקטים בחוזה ספק בתוקף וצירופם האוטומטי להזמנה חדשה או הכנת הזמנה שלא על סמך הצעת מחיר. כמו כן, המערכת תאפשר הוספת מסמכים סרוקים (PDF) לתוך ההזמנה.  המשתמש יידרש להגדיר סעיף תקציבי לתקצוב כל ההזמנה או תקצוב נפרד לכל שורה בהזמנה.  יכולת הגדרת תאריכי תוקף להזמנה. התניית קליטת אישור ביצוע ו/או חשבוניות במקרה של פג תוקף.  פתיחה אוטומטית של הזמנת רכש בהתאם להסכם קיים על סמך דרישות רכש מאושרות. ביצוע בקרה מול תקציב פנוי ומול הגדרת היקף בנתוני ההסכם עם הספק.  תהליך ניהול אישורי וניהול ביצוע של הזמנת רכש יתנהל בתהליך BPM שונה / מקביל ברמת אגף לפי הגדרה.  ביטול הזמנה יתאפשר רק ע"י גורם מורשה ברשות. |
| Fi5.01.230 | מקור רישום מחירים בהזמנה:  מחירים והנחות, הנרשמים בהזמנות הרכש, יכולים לנבוע מאחד מהמקורות הבאים:  א רישום אוטומטי המבוסס על דרישת רכש (כאשר הזמנת רכש נוצרת כתוצאה מהפעלה ישירה במסך דרישות רכש).  ב. רישום אוטומטי המבוסס על הזמנת מסגרת לרכש או על הצעת מחיר (בתנאי שמוזמנת לפחות הכמות המינימאלית);  ג. רישום אוטומטי המבוסס על מחירון הספק או על מחיר הרכש של המוצר (זה מביניהם המנוהל במערכת), במידה שאין הזמנת מסגרת או הצעת מחיר;  ה. רישום אוטומטי המבוסס על עלויות מוצרים שנרשמו ידנית בהזמנת הלקוח (עליה מבוססת הזמנת הרכש);  ו. רישום אוטומטי המבוסס על הצעת הרכש האחרונה למוצר זה, במידה שלא קיים מחיר באף אחד מהמקורות האמורים לעיל;  ז. רישום ידני או עדכון של המחירים בעת הצגת ההזמנה.  ח. שימוש בטקסטים קבועים לספק, הזמנה, שורה בהזמנה, סוג פריט שהוזמן וכו'.  ט. אישור הזמנת רכש, הרשאות וסכומים, בתהליך BPM של מאשרים ברשות להסמכת מעבדות.  י. אופציה להוספת עמודות מקט ספק ותיאור ספק לטופס הזמנת רכש.  יא. משלוח הזמנה חתומה ומאושרת לספק ישירות מהמערכת באמצעות דיוור בדוא"ל לספק ולאנשי קשר מוגדרים תחת כרטיס ספק. להזמנה יצורפו כל המסמכים המצורפים על פי ברירת מחדל ו/או על פי הגדרת צירוף והפצה של המשתמש.  יב. רישום עדכונים מהספק בהקשר להזמנה ותיעודם במערכת: כגון עיכובים, תאריכי אספקה, שינויים באופיין דרישה, מוביל, תיאום הובלה וכו'.  יג. העברת התראות בדוא"ל פנימי ברשות הלאומית להסמכת מעבדות על פיגור בלוחות זמנים (אספקה, התקנה, השלמת הזמנה) ליוזם, לקניין ולמנהלים על פי הגדרת רשימת מכותבים. |
| Fi5.01.240 | מעקב הזמנות במערכת:  המערכת תאפשר הצגת כל הזמנות הרכש הפתוחות (עד לרמת שורת ההזמנה), באמצעות שליפתן עפ"י מגוון של קריטריונים.  דרישות מינימום:  א. איתור עיכובים באספקה.  ב. איתור הזמנות לפי תאריכי אספקה  ג. איתור לפי תאריכי כניסה-למלאי צפויים  ד. איתור הזמנות צפויות לתשלום ע"פ תנאי תשלום צפויים (מבוססים על תנאי התשלום המסוכמים עם הספק)  ה. |
| Fi5.01.250 | ניהול תהליך ביטול / שינוי הזמנה:  המערכת תאפשר לטפל בהזמנה מאושרת לפי הדרישות הבאות:  א. יכולת עדכון פרטים בהזמנת רכש. במידה והעדכון משפיע תקציבית בחריגה של מעל / מתחת לאחוז מוגדר, יחייב הפעלת תהליך BPM מחדש של אישור הזמנת הרכש בהתאם לחוקת הרשאות והיקף הזמנה / היקף שינוי.  ב. המערכת תשמור לוג שינויים לשדות שיוגדרו.  ג. המערכת תנהל מהדורות להזמנה.  ד. המערכת תנהל מעקב ובקרה אחר אבני דרך על פי תנאי ההזמנה ואישורן תוך שימוש בתהליך BPM.  ה. המערכת תהיה בעלת ממשק למערכת תקציב לעדכון הערך התקציבי בהתאם לשינויים בהיקף ההזמנה.  ו. המערכת תנהל שמירת היסטוריית שינויים.  ז. המערכת תאפשר הוספת שורות בהזמנה באופן יזום.  ח. המערכת תאפשר להוסיף שורות הנחה במינוס בהזמנה (טרייד אין). |
| Fi5.01.260 | ניהול הסכמי מסגרת:  א. ניהול הסכמי מסגרת מוגבלים בזמן לרבות ניהול אופציות להארכתן לרבות הגדלת ו/או העתקת היקף הביצוע לתקופה לפי ערך כספי בלבד וללא פריטים/עבודות.  ב. קישור בין הסכם המסגרת לספק ולמחירון.  ג. פירוט הפריטים וכמויות הנרכשים וקישור ההסכם למחירון.  ד. ניהול פרמטרים ברמת הסכם: תנאי תשלום, חיובים שונים וכו'. ה. דוחות ניצול מול שריון להסכם.  ו. קישור למסמכים, להזמנות, לחשבוניות להסכם.  ז. יכולת שריון או אי שריון תקציבי להסכמי מסגרת (במידה ולא הוגדר שריון להסכם מסגרת השריון יתבצע ברמת הזמנה להסכם).  ח. הגדרת הסכמים המתחדשים באופן אוטומטי אחת לתקופה ע"פ הגדרת משתמש ובהתאם לתהליך אישור BPM.  ט. הגדרת הסכמים ללא הגבלת מועד פג תוקף.  י. תכולת ההסכם/חוזה יש להגדיר את האומדן הנדרש לפי מבניםוקישור הפרויקט להסכם.  יא. הוספת תתי סעיף לשלבי התשלום ואחוז תשלום.  יב. הגדרת תחילה וסיום התקשרות, תיאור העבודה סעיף בפרויקט ומלל חופשי.  יג. הגדרת מסמכים נדרשים להסכם (כגון אישור ביטוחים, ערבויות וכו')  יד. הגדרת אבני דרך לתשלום בהזמנה כסכום מוגדר לאבן דרך או כאחוז.  טו. הגדרת קנסות להסכם בשל אי עמידה בהתחייבויות, קנסות בשל  פיגור באספקה, קנסות בשל בעיות איכות  טז. מתן התראה למשתמש על ניצול יתרת הסכם הקרוב לסיום מסה"כ ההסכם ובאחוזים.  יז. מתן התראה/חסימת משתמש בעת ביצוע תשלום מקדמות שאינן מכוסות ע"י הערבות הקיימת של הספק בשל תשלומי מקדמות.  יח. הגדרת סוגי פלטים (רשימה) נדרשים לאישור לחוזה/הסכם. כל עוד לא צורפו כל המסמכים ההכרחיים להסכם לא ניתן לשנות סטטוס ההסכם למאושר. |
| Fi5.01.270 | רישום אספקה:  מערכת הרכש תתעד אספקה מספק (מסמך מקביל לתעודת משלוח המתקבלת מספק) אחת או יותר המסופקות בהתאם להזמנה.  במידה ומוגדרים פריטים / מקטים מנוהלי מלאי – הרישום יפעיל אוטומטית תהליך כניסה למלאי, לפי הגדרת המשתמש - גורף ברמת הזמנה ו/או פרטני ברמת פריט / קבוצת פריטים. |
| Fi5.01.280 | המערכת תאפשר הקלדת אספקה להזמנה יחידה או למספר הזמנות מאותו ספק או רק לחלק מהזמנה שהוזמנה מספק. |
| Fi5.01.090 | המערכת תאפשר הקלדת אספקה מתוך הזמנות פתוחות באמצעות סימון / בחירת שורות מתוך פרוט הזמנות רכש פתוחות של אותו ספק ואישור הכמויות ככמויות שסופקו במלואן או בחלקן (ע"י רישום הכמות שהגיעה בפעול מתוך ההזמנה).  הכמויות יהיו מבוססות על יתרות פירוט ההזמנה, אשר יתעדכנו בכמות הנותרת להספקה. |
| Fi5.01.300 | המערכת תאפשר סגירת הזמנות לאחר קבלה חלקית או ללא קבלה כלל של ההספקה באמצעות מנגנון מאשרים. |
| Fi5.01.310 | המערכת תאפשר לציין, בעת רישום תעודת קבלת הסחורה, לכל פריט את האיתור המסוימים הקולטים אותו.  מיקום ואיתור הרכש המתקבל יכולים להשתנות מפריט לפריט.  סטאטוס הכניסה, המוגדר למוצר כברירת מחדל (לדוגמא, "טובין", "פרויקט", "שירות" וכיו"ב) יופיע בתעודה באופן אוטומטי, אך ניתן לשנותו.  המערכת תכלול אופציה לבקרה על איכות הסחורה שהתקבלה מהספק. |
| Fi5.01.320 | קישור מנות ומסט"ב:  עבור מוצרים המנוהלים במנות (כמו מדי מים, מחשבים וכיו"ב), ירשם בתעודה מספר המנה המוגדר ע" הספק, או שהמערכת תספק מספר פנימי משלה (על-פי בחירת המשתמש). מספרים סידוריים ניתנים לקישור באופן דומה (היינו, או על בסיס מספר קיים שהוגדר ע"י הספק, או כזה שמקושר ע"י המערכת). |
| Fi5.01.330 | המערכת תאפשר הזנת מספר מקטים לאותו מוצר ולפחות: מקט יצרן, מקט פנימי של הרשות הלאומית להסמכת מעבדות .  במידה והמוצר הינו מסט"ב ניתן יהיה להזין מספר סידורי לכל אחד מהפרטים לאותו מקט |
| Fi5.01.340 | המערכת תאפשר הזנת כמויות שסופקו הן במסמך מקביל לתעודת משלוח ספק או במסמך מקביל לחשבונית ספק.  המערכת תרשום את הכמות במלאי במעמד אישור הכמויות באחד משני המסמכים. |
| Fi5.01.350 | מערכת הרכש תאפשר רישום הכמויות באחת משלושת הצורות לפחות:  א. רישום למחסן מלאי  ב. רישום למחסן פרויקט ("וירטואלי")  ג. רישום כפריט נצרך שאינו דורש רישום מלאי. |
| Fi5.01.360 | המערכת תאפשר קישור סעיף תקציבי ו/או פרויקט במסמך קבלת סחורה המוקלד במערכת.  ניתן להעמיס את עלויות הפריטים הנרכשים על גבי מוצרים אחרים או על פקודות עבודה מסוימות  הערה:  ראה גם דרישות מקבילות במערכת ניהול פרויקטים ותחזוקה בנושא זה |
| Fi5.01.370 | רישום החזרות סחורה:  המערכת תאפשר לתעד החזרות סחורה לספקים במסגרת מסמך הזנת קבלת סחורה, ע"י ציון כמויות שליליות, או לחילופין, שימוש בסוג מסמך נוסף במערכת מסוג תעודות החזרה לספק שיועדו במיוחד לשם כך. |
| Fi5.01.380 | ניתן יהיה ליצור מסמכים אלו: תעודת קבלה ותעודת זיכוי, על בסיס תעודת קבלה מספק או עפ"י הזמנת רכש קיימות במערכת. |
| Fi5.01.390 | תעודת קבלת הסחורה מספק (מקביל לתעודת משלוח ספק), יעודכנו אוטומטית כמותית:  כמותית: תוספת כמות רשומה מכל מקט |
| Fi5.01.400 | זיכויים שהתקבלו בשל ההחזרה, יעודכנו אוטומטית חשבונאית וכמותית:  חשבונאית : רישום תנועה בכרטיס ספק (גם אם לא התקבלה חשבונית זיכוי מספק)  כמותית: הפחתת כמויות רשומות מכל מקט. |
| Fi5.01.410 | חשבוניות (מס) מספק  המערכת תאפשר קליטת חשבוניות הספק תוך קישורן להזמנות רכש ו/או לתעודות קבלת סחורה מספק בהתאם למקרה.  קישור זה יאפשר משיכת נתונים כגון מחירים והנחות, תנאי תשלום, יתרות בהזמנה שטרם סופקו, כמויות שהתקבלו וכדומה. |
| Fi5.01.420 | המערכת תבצע בקרה של הקלדת כמויות בחשבונית ספק ו/או תעודת קבלת סחורה. הבקרה תהיה ברמת בדיקת כמויות כנגד יתרת הכמות לאספקה בהזמנת הרכש ובהתייחס להגדרת סטייה המותרת בכמויות. |
| Fi5.01.430 | המערכת תתריע על כמות מסופקת מעבר לכמות בהזמנה ותפעיל מנגנון אישורים. המערכת תאפשר הגדרת חריגות מותרות בכמות ו/או מכלל ההזמנה.  לדוגמא: למשתמש מסוג מנהל מחלקה תתאפשר חריגה מהזמנה של עד x ש"ח או עד y% אחוזים מהזמנה. |
| Fi5.01.440 | המערכת תאפשר לבטל את החשבונית רכש לאחר אישורה. פעולת הביטול תפעיל תנועת יומן "סטורנו" אוטומטית בלחיצת מקש ממסך החשבוניות.  כמו כן ניתן לסמן חשבונית "בבדיקה" למניעת סגירתה. |
| Fi5.01.450 | המערכת תאפשר קליטת חשבוניות ותשלום לספק מזדמן (שינוי תיאור הספק מתבצע בתעודה ללא פתיחת כרטיס ספק) בעוד פקודת היומן תירשם מול כרטיסים מרכזים בהנה"ח המוגדר לספקים מזדמנים. |
| Fi5.01.460 | המערכת תאפשר תיעוד החזרת סחורה באמצעות חשבונית ספק בציון כמויות שליליות בחשבונית.  המערכת תאפשר קישור חשבונית ביטול לחשבונית קודמת לביצוע התאמה אוטומטית ביניהן על מנת שהחשבונית המבוטלת לא תופיע בדוח חובות פתוחים |
| Fi5.01.470 | חשבונית ספק מרכזת:  חשבונית ספק רגילה מתייחסת קבלת סחורה יחידה או להזמנת רכש בודדת בעוד חשבונית ספק מרכזת יכולה לכלול את כל החיובים המצטברים שהתקבלו מהספק במשך תקופת זמן מוגדרת, ולכסות מספר קבלות סחורה.  המערכת תאפשר לפרט את החשבוניות המרכזות באופן עצמאי, ע"י קישורן להזמנות רכש ו/או לקבלות סחורה, או לחילופין, לפרטן באופן ידני.  בקישור החשבונית לתעודה מקדימה יילקחו המחירים, ההנחות ותנאי התשלום מהזמנת הרכש, ואילו הכמויות לחיוב יילקחו מתעודות קבלת הסחורה תוך עדכון יתרות לאספקה ויתרות שטרם חויבו (ע"י הספק) בהתאמה. |
| Fi5.01.480 | דוחות ספקים:  א. מחירי ספק למוצר  ב. ספקים למוצר  ג. מוצרים לספק  ד. רשימת ספקים  ה. ספקים לפי סיווגים עסקיים  ו. דוחות ספקים רב שנתיים |
| Fi5.01.490 | דוחות הצעות מחיר:  א. בקשה להצעת מחיר  ב. הכנת בקשות – אזהרות  ג. הצעות מחיר לפי ספק  ד. דוח השוואת הצעות מחיר מספקים (מקט, מחיר ספק א', אחוז מעל המחיר הנמוך, מחיר ספק ב', אחוז מעל המחיר הנמוך,...,הספק הזול למקט, המחיר הזול למקט, הפער בין הגבוה לנמוך באחוזים).  ה. דוח אישור הצעת ספק: הפקת מכתב המאשר או דוחה את הצעת הספק |
| Fi5.01.500 | המערכת תשלב חתימות דיגיטליות באישור הזמנה תוך שהיא מייצרת קובץ PDF לכל הזמנה. המערכת תאפשר ביצוע שינויים בהזמנה רק ע"י ביטול הטופס החתום והתחלת תהליך העבודה מחדש. בסיום התהליך כלל המסמכים החתומים ישמרו במערכת לניהול מסמכים, קובץ ה-PDF החתום דיגיטלית ישלח לספק ולגורם המאשר באמצעות דוא"ל. |
| Fi5.01.510 | המערכת תעדכן את הספק והגורמים הרלוונטיים ברשות הלאומית להסמכת מעבדות אודות סטטוס הטיפול בהזמנה/ חשבונית בהתאם לשלבים שיוגדרו ע"י הרשות הלאומית להסמכת מעבדות לכל פעילות.  כמו כן, המערכת תאפשר לבצע מעקב ופיקוח על תהליך הרכש, ע"י מדדים שונים שיוגדרו ע"י הרשות הלאומית להסמכת מעבדות . לדוגמא: מדידת היקף פעילות של גורם מאשר. |
| Fi5.01.520 | דוחות הזמנות רכש:  א. מעקב אחר רכש מוצרים  ב. הזמנות לפי ספק  ג. הזמנות פתוחות – ספקים  ד. הזמנות רכש משוערכות  ה. מקדמות להזמנות  ו. פיגורים באספקה  ז. חריגות מחירים בהזמנות רכש  ח. מעקב הזמנות רכש  ט. יתרת הזמנות רכש לפי דגם  י. דוחות הזמנה לפי קניין / גורם מאשר בכל סטטוס. |
| Fi5.01.530 | דוחות דרישות רכש:  א. דרישות רכש לתקופה  ב. דרישות מוצרים מספקים  ג. צפי יתרות עם דרישות  ד. דוחות חסכון דרישה מול הזמנה, השוואה בין פריטים שנרכשו בשנים האחרונות. |
| Fi5.01.540 | דוחות ניתוח רכש:  המערכת תאפשר הצגת דוחות המספקים מידע על אספקה מעוכבות ועל ביצועי ספקים לאורך זמן (אספקה סחורה בפועל לעומת מתוכננות). |
| Fi5.01.550 | דוחות קניות מספקים:  רכש בחתך ספק:  א. קניות מספק לתקופה  ב. פרוט קניות מספק לתקופה  ג. פרוט קניות (כולל חשבוניות פתוחות)  ד. קניות חודשיות לפי ספק  ה. קניות חודשיות לפי ספק – טבלה  ו. קניות מספק בחתך חודשי  ז. קניות מספק לפי מוצר  ח. סחורה שהתקבלה וטרם חויבה  רכש בחתך מוצר:  א. קניות מוצרים לתקופה  ב. קניות חודשיות לפי מוצר  ג. קניות חודשיות לפי מוצר (טבלה)  ד. קניות רבעוניות לפי מוצר (טבלה) |
| Fi5.02.000 | ניהול רכוש קבוע (פחת) |
| Fi5.02.010 | המערכת תתמוך ברישום וקישור מק"ט או פריט או חשבונית מלאה שנרכשו במסגרת מערכת הרכש (גם אם לא הועבר למלאי) כפריט רכוש קבוע ותאפשר הגדרת קבוצת פריט, מספר סידורי של הפריט, סכום ותאריך רכישה ושיטת הפחת על פי סווג הקבוצה או על פי הגדרת משתמש בצורה אוטומטית.  המערכת תאפשר הוספת תמונה לכל פריט בקטלוג, שליחת דוחות דרך המייל, קריאת ברקוד ישירות מחשבונית ספק, הגדרת סמל רשות להסמכת מעבדות במדבקת הברקוד והוספת תאריך רכישה ותוקף על המדבקה. כמו כן, תתאפשר קליטת דוחות ספירות של אתרים דרך המערכת וההיפך. |
| Fi5.02.020 | כל פריט רכוש קבוע יקבל מספר סידור במערכת ותאפשר הזנת מיקום פיזי, משתמש אחראי ומועדי בדיקת הפריט. |
| Fi5.02.030 | כל פריט רכוש קבוע יקושר לחשבונית הרכישה במידה וקיימת או למסמך המפרט את עלות הפריט. |
| Fi5.02.040 | חישובי פחת  המערכת תתמוך בחישובי פחת ליניארי ופחת מואץ ואת תוצאות החישובים ניתן לקבל בערכים נומינליים או מוצמד מדד. ניתן להגדיר הגדרות פחת שונות לפי תקופות, לספרים ו/או למס. |
| Fi5.02.050 | כאשר מועברים נתונים ממערכת אחרת, ניתן יהיה להזין למערכת את ערך הפחת הנומינלי הנצבר במערכת הקודמת והמערכת תחשב פחת תוך התחשבות בנתון זה. |
| Fi5.02.060 | כל נכס במערכת רכוש קבוע יהיה מקושר לארבעה חשבונות ראשיים בהנהלת חשבונות: חשבון הנכס, חשבון פחת נצבר, חשבון רווח הון וחשבון הוצאות פחת. |
| Fi5.02.070 | ניתן יהיה לפרוס את הוצאת הפחת בין כמה חשבונות הוצאות. במקרים אלו המערכת תאפשר להקצות לכל חשבון אחוז מתוך סה"כ הפחת |
| Fi5.02.080 | המערכת תאפשר גריעה חלקית של חלק מנכס (פריט) קיים (והפחתת ערכו בהתאם) באמצעות מנגנון המפצל את הנכס לשני נכסים. לאחר הפיצול ניתן לגרוע את הנכס החדש וכך להפחית את ערכו של הנכס המקורי. |
| Fi5.02.090 | המערכת תאפשר השבחת פריט - ההשבחות ירשמו כנכס חדש, והפחת מחושב להן הנפרד. יש לקשר את ההשבחות לנכס המקורי על מנת שיופיעו בדוחות. |
| Fi5.02.100 | דוחות רכוש קבוע:  א. טופס י"א  ב. עלות ופחת  ג. רווחי הון  ד. גריעות ותוספות להון העצמי  ה. ניכוי מתואם על פי חוק שטיינברג  ו. רווח הון על פי חוק התאומים  ז. הכנסה ממכירת נכס קבוע  ח. יחוס מיסים  ט. ספירות רכוש קבוע (בדיקה תקופתית האם הפריט קיים או לא).  י. הפקת דוחות ספירות מלאי לפי אתר. |
| Fi5.02.110 | הוספת שדה חובה המאשר הגשת ספירות מלאי ודוח לשנה רלוונטית. |
| Fi5.02.120 | הוספת סטטוס לאתר שנסגר במערכת (שנפרד מסטטוס סגור זמנית). |

# נספחים למפרט הטכני:

**מצורפת תבנית טופס ודוחות שנתיים הנדרשים מהרשות להסמכת מעבדות. התבנית כוללת סקר הנהלה וכן דוחות המרכזים את נתוני סיכום המבדקים של הרשות מול המעבדות המוסמכות על ידה מדי שנה**

**הספק יידרש להקמת מערכת דוחות BI אשר תרכז את המידע מהתהליכים השונים במערכת ה CRM ויבנה דוחות מותאמים לשליפת הנתונים הנדרשים בתבנית זו.**

**נספח א'**

**תבנית לסקר הנהלה:**

הסברים למקור המידע להכנה ודיווח לסקר הנהלה נרשמו בפונט אדום

1. **מנכ"ל**
   1. תוצאות של מבדקי עמיתים (אם היו). סיכום טקסטואלי
   2. יחסים ופעילויות בינלאומיים. פירוט וסיכום טקסטואלי
   3. משוב מבעלי עניין:

* פעילות הועדה המייעצת ובחינה האם יש לערוך עדכון ברשימת המשתתפים בוועדה המייעצת פירוט וסיכום טקסטואלי
* תוצאות של סקר שביעות רצון לקוחות מידע גרפי מתוך ניתוח סקרי משוב לקוחות המתבצע לאחר כל מבדק בכל ארגון וסקרי שביעות רצון שנתיים.
  1. עמידה ביעדים:
* עמידה ביעדי BSC פירוט וסיכום במסמך נפרד לפי פורמט שקבע משרד הכלכלה
* עדכון מצב של פיתוח תשתיות פירוט טקסטואלי
* עדכון מצב של פיתוח תהליכים פירוט וסיכום טקסטואלי
* הצבת יעדים לשנה עוקבת (אסטרטגיה ארגונית) טקסט שיוגדר במערכת כיעדים כולל גורם אחראי ולו"ז
  1. שינויים שעשויים להשפיע על מערכת הניהול:
* אילו תשתיות חסרות או שאינן עונות על הצרכים פירוט טקסטואלי
* סקירה אודות בודקים מקצועיים בתחומים השונים מידע מתוך המערכת לגבי תחומים בהם יש בודק יחיד או בודק מחו"ל. המידע מתוך בסיס המידע לניהול בודקים בהתאם להכשרותיהם וניסיונם לפי טכנולוגיה
* בעיות שעולות/צורך בהכשרה של בודקים נוספים פירוט טקסטואלי
* שיווק ופיתוח: סיכום הפעילות בתחום השיווק והפיתוח ברשות מידע מתוך סיכום דיווח רבעוני המדווח ע"י ראשי האגפים.
  1. פעילות מועצת הרשות: פעולות מתקנות בתגובה להמלצת המועצה (אם היו). פירוט טקסטואלי
  2. אסטרטגיה ארגונית פירוט טקסטואלי
  3. שיפור השירות ותהליך ההסמכה ביחס לציפיות הלקוח פירוט טקסטואלי
  4. יחסים עם משרדי ממשלה: פירוט טקסטואלי

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| שם המשרד/היחידה | שם איש הקשר ברשות | אומדן למספר הפגישות במהלך השנה | נקודות קריטיות לדיון הנגזרות מהמפגשים עם הרגולטור |
|  |  |  |  |

* 1. סיכום כללי של סקר הנהלה: תוצרי סקר ההנהלה כולל פעולות המתייחסות לסיכונים והזדמנויות

1. **מנהל הדרכה**
   1. פעילות הדרכה: סיכום מתוך מידע ניהול הדרכות לעובדי הרשות ולכלל הלקוחות. מידע הכנסות והוצאות ממערכת החשבונאית. מידע על המשוב מניתוח משובים בסיום כל הדרכה

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| שם ההדרכה | תאריך | מרכז אקדמי | מספר משתתפים | ציון במשוב | הכנסות | רווח |
|  |  |  |  |  |  |  |

* 1. השוואה לשנים קודמות של: מספר קורסים, הכנסות, הוצאות, רווח, % רווח מהכנסות. השוואת נתונים מספריים
  2. דיון ומסקנות כולל האם יש צורך בשינויים של תוכנית ההדרכה הקיימת לעתיד. סיכום טקסט
  3. הדרכה לעובדי הרשות. סיכום טקסט

1. **מנהל איכות**
   1. תוצאות של מבדקים פנימיים. סיכום טקסט
   2. סטטוס חריגות ופעולות מתקנות: סיכום טקסט ופילוח גרפי של סוגי החריגות על פי תחומים מוגדרים
      1. בדיקת אפקטיביות הפעולות המתקנות. סיכום טקסט
      2. ניתוח גורם השורש לחריגות בנושאים השכיחים. סיכום טקסט
   3. ייזום פעולות מונעות והצעות לשיפור. סיכום טקסט
   4. מגמות של אי התאמות. ניתוח על בסיס שיוך סעיפי התקן כנגדם נרשמו אי התאמות לצורך זיהוי תחומים, סוגי פעילות מעבדה, סעיפי תקן, בהם יש שכיחות מובחנת של אי התאמות המזוהות במבדקי הרשות.
   5. מעקב אחר משימות מסקרי הנהלה קודמים, דיווח טקסט
   6. נהלי הרשות: יישום נהלים ובחינת הצורך בנהלים חדשים. דיווח טקסט
   7. מדדים:
      1. הצעות למדדים. דיווח ודיון
      2. שירות ללקוח: עמידה בלוחות זמנים של צוות הרשות. מידע גרפי מתוך ניתוח ביצוע מול לו"ז נדרש על פי אמנת השירות.
      3. הרמוניזציה וחוסר פמיליאריות: דיווח מתוך בסיס הנתונים לגבי סוקרים המבצעים מבדק באותו ארגון באות תחום פעם שלישית ברצף ויותר

* % מבדקים (מספר ימי מבדק) בהם ראש האגף איננו בודק מוביל. ניתוח מידע מתוך assessment plan
* % מבדקים (מספר ימי מבדק) בהם לא נערך מבדק ע"י אותו בודק ברציפות ניתוח מידע מתוך assessment plan
* % מבדקים (מספר ימי מבדק) שבוצעו ע"י ראש אגף כבודק מקצועי מסך המבדקים ניתוח מידע מתוך assessment plan

1. **אחראי בודקים**
   1. **מספר הבודקים והיועצים המורשים** נתון מסוכם מתוך בסיס הנתונים על בודקים ויועצים.
   2. **מספר הבודקים שסיימו הכשרתם.** נתון מסוכם מתוך בסיס הנתונים על בודקים ויועצים.
   3. **הכשרה ושימור מיומנות**
      1. קורסים והדרכות (יום עיון בודקים, קורס בודקים, אחר). מידע טקסט
      2. ניטור תקופתי ע''ס חוות דעת, משובי ארגונים, חריגות והשתתפות בהדרכות. מידע טקסט
      3. התעדכנות לגבי תחומי פעילות וידע מעשי של בודקים מקצועיים. מידע טקסט
   4. **מגוון הטכנולוגיות המכוסות ע"י הבודקים החיצוניים**. מידע טקסט מתוך בסיס הנתונים על בודקים ויועצים

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **מס** | **תחום בדיקה/טכנולוגיה** | **פרוט הבודקים בתחום** | **התייחסות ראש אגף:** לדוגמא, האם לאחרונה הוכשרו בודקים בתחום, האם חסרים בודקים בתחום, האם יש עודף בודקים,וכדומה |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

* 1. **העסקת הבודקים החיצוניים.** מידע מספרי מסוכם מתוך assessment plan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **נושא** | **שנת 20XX** | **שנת 20XX** | **שנת 20XX** |
| מספר ימי מבדק שבוצעו ע"י בודק חיצוני כבודק מוביל |  |  |  |
| מספר ימי מבדק שבוצעו ע"י בודק חיצוני כבודק מקצועי-מוביל |  |  |  |
| מספר ימי מבדק שבוצעו ע"י בודק חיצוני כבודק מקצועי (ניתן לבחון הפרדה של בודקי חו"ל) |  |  |  |
| מספר ימי מבדק שבוצעו ע"י בודק חיצוני כליווי |  |  |  |
| מספר ימי מבדק שבוצעו ע"י בודק חיצוני כליווי חו"ל |  |  |  |

1. **סמנכ"ל כספים ויועצת משפטית**
   1. תוצאות ועדות ערר, השעיה, השעייה עצמית, הארכה מנהלית ושלילה (מעקב באמצעות טבלת ISRAC Follow Up המתוחזקת ע"י מנהלות המבדקים)**.** מידע טקטואלי
   2. ניתוח תלונותמידע מסכם מתוך יומן תלונות
   3. שינויים בחוק הרשות**.** מידע טקטואלי
   4. תקציב הרשות: תכנון מול ביצוע**.** מידע מתוך דוחות כספיים
   5. תוצאות של מבדקי מבקר פניםמידע טקסט
   6. דו"ח חופש המידע. מידע טקסט
   7. סקירת מכרזים. מידע טקסט
   8. שמירה על אי משוא פנים. מידע טקסט
2. **סמנכ"ל הסמכה – סיכום דיווח של כל ראשי האגפים לפי פורמט היקפי העבודה**
   1. **סיכום פעילות בארגונים מוסמכים:**שים לב: מבדק = מבדק לארגון (מבדק יספר כיחידה ללא קשר לאורכו: קרי אם במבדק הסמכה מחדש היו 3 ימים בפועל בארגון, יספר כ-1).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **נושא** | **שנת 20XX** | **שנת 20XX** | **שנת 20XX** |
| סה"כ ארגונים מוסמכים | נתון ממערכת המידע לפי סטטוס הסמכה |  |  |
| מספר מבדקי הסמכה חדשה | נתון ממערכת המידע לפי סוג מבדק |  |  |
| מספר מספר מבדקי פיקוח (כולל מיוחד) | נתון ממערכת המידע |  |  |
| מספר מבדקי הסמכה מחדש | נתון ממערכת המידע לפי סוג מבדק |  |  |
| מספר ארגונים בהם נערכו מבדקי פתע (יש להפריד בין מבדקי פתע המבוצעים כחלק ממדיניות 10% מהארגונים ,לבין מבדקים המבוצעים עקב תלונות, מיוחדים...) | נתון ממערכת המידע לפי סוג מבדק |  |  |
| מספר מבדקי ההרחבה שבוצעו במהלך השנה (עבורן נגבו כספים) | נתון ממערכת הנה"ח |  |  |
| מספר ימי מבדקי הרחבה | נתון ממערכת המידע לפי פעילות הרחבת הסמכה |  |  |
| סה"כ מבדקים | סיכום אריתמטי |  |  |

* 1. **ארגונים שהוסמכו במהלך השנה:** נתון ממערכת המידע לשנה החולפת

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **מספר הארגון** | **שם הארגון** | **תאריך הגשת הצגת מעבדה** | **תאריך הסמכה:** מועד הוצאת מכתב החלטה בדבר הסמכה | **משך זמן בין הגשת הצגת המעבדה להסמכה (חודשים)** | **הערות:** כולל מספר החריגה במידה וקיים |
|  |  |  |  |  |  |

* 1. **ארגונים שהסמכתם נשללה או הוסרה מרצון כולל פירוט הנסיבות** נתון ממערכת המידע לפי אירועים בשנה החולפת
  2. **מעקב אחר מעבר של גופים שהסירו את הסמכתם לגופי הסמכה אחרים.** נתון ממערכת המידע לשנה החולפת
  3. **הערכה לגבי הכנסות מבדקי הרחבה לשנה הבאה בהתאם לנתוני ה''חשבשבת'' – ממוצע 3 השנים האחרונות**. הערכה על בסיס סיכום תלת שנתי מהמערכת החשבונאית
  4. **סיכום ימי מבדק:**יום מבדק = יום מבדק בפועל (קלנדרי) בארגון (במבדק מפוצל, ייספרו כל הימים (הימים הקלנדריים) בארגון).  
     יום בודק= יום מבדק קלנדרי של בודק אחד בארגון, במידה ויש יותר, יש להוסיף בהתאם.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **נושא** | **שנת 20XX** | **שנת 20XX** | **שנת 20XX** | |
|  |  |  | מתוכנן | לא מתוכנן |
| **סה"כ ימי מבדק (קלנדריים) שבוצעו באגף** | סיכום על פי פילוח מידע קיים לנושא ביצוע מבדקים במערכת המידע |  |  |  |
| **סה"כ ימי-בודק באגף** (מוביל + מקצועי + יועצים + ליווי)**\*** |  |  | |
| **סה"כ ימי מבדק שבוצעו ע"י ראש אגף**  (באגף שלו ובאגפים אחרים) |  |  | |
| מספר ימי מבדק שבוצעו ע"י ראש אגף כבודק מוביל |  |  |  |
| מספר ימי מבדק שבוצעו ע"י ראש אגף כבודק מקצועי |  |  |  |
| מספר ימי מבדק שבוצעו ע"י ראש אגף כליווי |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

(\*) **הערה:** יש לסכום את ימי הבודקים המקצועיים והבודקים אשר פעלו במבדק בארגון לדוגמא, אם ביום מבדק בארגון היו בודק מוביל ו-2 בודקים מקצועיים, ייספר כ-3. יש לציין מי הופעל, כמה פעמים הופעל, מה הצפי לשנה הבאה, מי מיועד להיות גם בודק מוביל?

* 1. **ארגונים בתהליך:** ארגונים אשר שילמו 50% מעלות ההסמכה. מתוך סטטוס הארגון המערכת המידע בסוף השנה החולפת

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **מספר הארגון** | **שם הארגון** | **סטטוס:** נשלחו מסמכים, מענה הרשות בסבב I, מענה הרשות בסבב II, ועדת הסמכה, מכתב מנכ"ל, עבר קדם מבדק... |
|  |  |  |

* 1. **ארגונים בהכרות: ארגונים אשר הגישו הצגת ארגון ושילמו 1500 ₪**. מתוך סטטוס הארגון המערכת המידע בסוף השנה החולפת

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **מספר הארגון** | **שם הארגון** | **סטטוס:** הגישו הצגת ארגון, נבדק הצגת ארגון, נבדק מדריך איכות... |
|  |  |  |

* 1. **סקירת הערות מוועדות הסמכה. סיכום טקסטואלי**
  2. **מעקב אחר עומסי עבודה:**

על כל ראש אגף (ר.א.) לסכם את מספר ימי המבדק שבוצעו ע"י כל אנשי הרשות, באגף שבאחריותו, לפי הפירוט המבוקש. סיכום על פי פילוח מידע קיים לנושא ביצוע מבדקים במערכת המידע לפי אגפים ותפקידים בצוות המבדק

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **אגף הנדסה** | | **אגף סביבה ו GLP** | | **אגף כיול** | | **אגף טכנולוגיה ותשתיות** | | **אגף רפואה** | | **אגף מזון ובריאות** | | **סמנכ''ל הסמכה** | | **סה"כ ימים לאגף לפי תפקיד** |
| חישוב ימי ראשי אגפים באגף | מכפיל | ימי מבדק בפועל | סה"כ | ימי מבדק בפועל | סה"כ | ימי מבדק בפועל | סה"כ | ימי מבדק בפועל | סה"כ | ימי מבדק בפועל | סה"כ | ימי מבדק בפועל | סה"כ | ימי מבדק בפועל | סה''כ |  |
| כראש אגף (יום על כל יום מבדק קלנדרי בו ר.א אינו בודק מוביל) | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| מקצועי | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| מוביל | 2.5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| מלווה | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| סה"כ ימים לפי אגף |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| מידע לגבי ימי מבדק של ראש אגף שהופעל כבודק באגף אחר |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

* 1. **שיווק ופיתוח:** כמפורט בנוהל מספר 2-000002: נוהל עבודה מול רגולטורים ובעלי עניין אסטרטגיים משמעותיים ונוהל 2-421004 נוהל הרחבה לתחומי פעילות חדשים.

נא למלא הטבלה מטה, עבור תחומי השיווק השונים כדוגמת: מידע טקסט

* רגולטורים, תחומי הסמכה , הדרכות , השתתפות בימי עיון וכנסים, ועדות מקצועיות (נא וודא כי עודכנה טבלת המעקב וכי התיקייה הרלונטית מכילה את כלל החומר הדרוש),
* PT: הפצת מידע, ארגון ובקרה, פניות...

| תחום שיווק/פיתוח | תאריך | משתתפים | זמן (שעות) | נושא | הערות |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

* 1. **רשימת רגולטורים:** מידע מתוך מערכת המידע וניהול קשרי בעלי עניין.

| **רגולטור** | | **דרישת ויתור סודיות (ודא כי קיים לארגונים הרלונטים)** | **אחראי** | **סוג הפעילות** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **משרד הפנים** | רישוי מפעלים ביטחוניים |  |  |  |
|  | רשת הבניה ועדת היגוי |  |  |  |
| **משרד הבריאות** | אגף הרוקחות |  |  |  |
|  | אגף מעבדות |  |  |  |
|  | שירות המזון הארצי |  |  |  |
| **משרד החקלאות** | השירותים להגנת הצומח |  |  |  |
|  | מנהל מחקר חקלאי |  |  |  |
|  | שירותים וטרינריים |  |  |  |
| **משרד הגנת הסביבה** | בנייה ירוקה |  |  |  |
|  | אגף איכות אויר |  |  |  |
|  | אגף שפכים וקרקעות מזוהמות |  |  |  |
|  | חומרים מסוכנים |  |  |  |
|  | רישוי עסקים |  |  |  |
|  | אגף לחימה במזיקים |  |  |  |
|  | קרינה בלתי מייננת |  |  |  |
| **משרד לביטחון פנים** | משטרת ישראל – אגף התנועה |  |  |  |
|  | נציבות כבאות והצלה |  |  |  |
| **משרד הביטחון** | ענף מזון בצה"ל |  |  |  |
|  | מנה"ר |  |  |  |
| **התאחדות התעשיינים** |  |  |  |  |
| **משרד הכלכלה והתעשייה** | אגף הפיקוח על העבודה |  |  |  |
|  | הממונה על התקינה |  |  |  |
|  | ממונה על מידות ומשקולות |  |  |  |
| **משרד האוצר** |  |  |  |  |
| **משרד המשפטים** |  |  |  |  |
| **משרד הבינוי והשיכון** |  |  |  |  |
|  | מע"צ |  |  |  |
| **משרד התשתיות** | נציבות המים- מוני מים |  |  |  |
| **משרד התחבורה** |  |  |  |  |
| **פיקוד העורף** |  |  |  |  |
| **משרד התקשורת** |  |  |  |  |
| **משרד המדע והטכנולוגיה** |  |  |  |  |

* 1. **סיכום השתתפות בפעילות בינלאומית: מידע טקסט**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **מס סידורי** | **תאריך** | **שם המפגש (ועדה, אחר)** | **נושאים מהותיים שיושמו, או שנדרש ליישם בעתיד לדיון בסקר הנהלה** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

* 1. סטטיסטיקה של אתר הרשות לפי נוהל מספר 2-000009: סטטיסטיקה של אתר הרשות.נתונים מידע וסטטיסטיקה מאתר הרשות

הערה: על מנת לשקף נאמנה את מספר כניסות של הציבור ולמנוע הטיה, דיווח סה"כ מספר כניסות לאתר יעשה בניקוי מספר הכניסות של עובדי הרשות.

* 1. סיכום פניות ציבור: מידע טקסט מתיעוד במערכת המידע

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **מס. פניה** | **גורם** | **נושא** | **תאריך מענה** | **תוכן מענה** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**נספח ב**

**טופס הערכת בודק**

**Assessor Evaluation Form**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **שם המעריך:** |  | **Evaluator Name:** |
| **שם הבודק:** |  | **Assesor Name:** |
| **סווג הבודק:** |  | 1. **Assessor Type:** |
| **תקן:** |  | **Standard:** |
| **סוג ההערכה:** | Choose an item. | **Evaluation Type:** |
| **שם הארגון:** |  | **Organization Name:** |
| **תאריך המבדק:** |  | **Assessment Date:** |
| **סוג המבדק:** | Choose an item. | ‏**Assessment Type:** |

**א. מאפיינים התנהגותיים: A. Behavioral Characteristics:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **קוים כללים** | **ציון Grade** | **General attributes** |
| האם הבודק היה פתוח וגמיש? |  | Was the assessor open minded and flexible? |
| האם הבודק שמר על כללי  אתיקה ונמנע מייעוץ? |  | Did the assessor ensure proper ethics and refrain from giving advice? |
| האם הבודק היה נינוח ושמר על אוירה טובה? |  | Was the assessor calm and did he/she maintain a good atmosphere? |
| האם הבודק היה אסרטיבי ובעל ביטחון עצמי? |  | Was the assessor assertive and self confident? |
| האם הבודק גילה סבלנות, יכולת דיבוב והקשבה? |  | Was the assessor patient, coherent and attentive? |
| ציון סופי משוקלל:  (לעמידה בדרישות נדרש לפחות 4) |  | The final grade in this area:  (must be at least 4) |

**ב. מאפיינים ניהוליים: B. Managerial Characteristics**

| **קוים כללים** | **ציון Grade** | **General attributes** |
| --- | --- | --- |
| האם הכנת הבודק למבדק היתה יסודית ומעמיקה? |  | Was the assessor preparation thorough? |
| האם הבודק עמד בלוחות זמנים ובתכנון המבדק? |  | Did the assessor keep to the schedule and assessment plan? |
| האם הבודק ניסח והציג את ממצאי המבדק באופן ברור וחד משמעי במהלך המבדק? |  | Did the assessor present the non-compliances in a clear and explicit manner during the assessment? |
| האם היתה הבחנה בין עיקר לטפל? |  | Did the assessor differeniate between crucial, essential and less important issues? |
| האם הבודק הפגין יכולת עבודה עצמאית?  (לא רלוונטי עבור יועצים). |  | Could the assessor assess alone?  (Not relevant for Technical Experts). |
| האם הבודק הכין רשימת נושאים לבדיקה ותכנון מבדק לוגי המקיף את דרישות תקן ההסמכה תוך התחשבות במבדק הקודם? |  | Did the assessor prepare a logical list of subjects and comprehensive assessment relating to all the requirements of the accreditation standard, which considers the previous assessment? |
| האם בחן הבודק היבטים רוחביים של אי התאמות שהעלה? |  | Were the non-compliances checked in other areas? |
| האם הבודק הפגין מיומנויות תקשורת וראיון? | **\*\*** | Did the assessor show communication and interviewing skills? |
| האם הבודק יישם עקרונות מבדק מבוססי סיכון? | **\*\*** | Were risk-based assessment principles applied? |
| האם הבודק הפגין כישורי הצגת מידע במפגש הפתיחה והסיום? |  | Did the assessor show opening and closing meeting skills? |
| האם לבודק כישורי התבטאות בכתב? |  | Did the assessor present note-taking and report-writing skills? |
| האם דו"ח המבדק כולל התייחסות לכל סעיפי תקן ההסמכה? |  | Did the assessment report include consideration of all accreditation standard requirements? |
| אופן הטיפול בהצעת הארגון לפמ''ת. | **\*\*\*** | Handling of organization's proposal for corrective actions. |
| האם הבודק עמד בלו"ז כתיבת הדו"ח וטיפול בפמ''ת? |  | Did the assessor meet the required schedule for assessment report and response to the organization's proposal for corrective actions. |
| ציון סופי משוקלל:  (לעמידה בדרישות נדרש לפחות 3) |  | The final grade in this area:  (must be at least 3) |

\*\* בצפייה במסגרת ניטור תקופתי ניתן למלא סעיפים אלו במידה וישים.

\*\*\*בצפייה במסגרת ניטור תקופתי ניתן להסתפק בסקירת המידע כחלק מוועדת ההסמכה.

**ג. מאפייני ידע: C. Knowledge Characteristics:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **קוים כללים** | **ציון Grade** | **General attributes** |
| האם הבודק הכיר היטב את תקן ההסמכה  ISO/IEC 17025, 17020, 17043,  ISO 15189, 17034, GLP, GCLP?  (סמן תקן רלוונטי) |  | Was the assessor familiar with:  ISO/IEC 17025, 17020, 17043,  ISO 15189, 17034, GLP, GCLP?  (mark relevant standard) |
| האם הבודק הכיר את הכללים והתהליכים של הרשות? |  | Did the assessor show knowledge of ISRAC's rules and processes? |
| האם הבודק הכיר את דרישות ההסמכה ותכניות ההסמכה ומסמכי הנחיה רלוונטיים? |  | Did the assessor show knowledge of accreditation and accreditation scheme requirements and relevant guidance and application documents? |
| האם הבודק גילה בקיאות בשיטות הבדיקה/העבודה ותחום הפעילות של הגוף המוסמך? |  | Did the assessor show knowledge of the test methods and processes of the CAB's business environment? |
| האם הבודק הכיר את דרישות תכנית ההסמכה, נהלים ושיטות אחרים המשמשים את הגוף המוסמך? |  | Did the assessor show knowledge of the CAB scheme requirements, other procedures and methods used by the CAB? |
| האם הבודק הכיר דרישות רגולטוריות כלליות הקשורות לפעילות הערכת התאימות? |  | Did the assessor show knowledge of general regulatory requirements related to the conformity assessment activities? |
| ציון סופי משוקלל:  (לעמידה בדרישות נדרש לפחות 4)\*\* |  | The final grade in this area:  (final grade in this area must be at least 2.5. After further study the final grade must be at least 4) |

\*\*במידה ומתקבל ציון לפחות 2.5, ניתן לנקוט בפעולות מתקנות ולבחון שנית**.**

**\* קווים מנחים לדירוג**

**התנהגות**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **פרמטר** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| האם הבודק היה פתוח וגמיש? | נצמד למילות תקן ההסמכה | וויתר על כמה תתי סעיפים מינוריים בתקן ההסמכה | סקר את סעיפי תקן ההסמכה תוך קבלה מוגבלת של פתרונות מסוימים של הארגון | הפגין כלפי הארגון הנבדק פתיחות וגמישות בהתאם לסיטואציה | השכיל לראות דברים מנקודת מבטם של הנבדקים, הפגין יכולת להתאים את עצמו לעולם התוכן של המעבדה ולראות את התמונה המלאה |
| האם הבודק שמר על כללי אתיקה ונמנע מייעוץ? | פירט בפני הארגון הנבדק מהי הפעולה המתקנת הנדרשת לכל ממצא שהעלה ונידב מידע לגבי פתרונות של ארגונים מוסמכים אחרים בתחום הפעילות הנבדק | פירט בפני הארגון הנבדק מהי הפעולה המתקנת הנדרשת לכל ממצא שהעלה | הנחה את הארגון הנבדק לגבי הפעולה המתקנת הנדרשת לכל ממצא שלא הובן על ידי הארגון | ציין קווים כלליים לפעולה מתקנת נדרשת לכל ממצא שלא הובן על ידי הארגון | שמר על כללי אתיקה ונמנע לחלוטין מייעוץ לארגון הנבדק |
| האם הבודק היה נינוח ושמר על אוירה טובה? | הפגין חוסר מנוחה וחוסר התחשבות בנבדק | הפגין חוסר מנוחה | הפגין קורקטיות | הפגין אדיבות ושידר רוגע לאורך המבדק | הפגין אדיבות, שידר רוגע והשרה רוגע בקרב הנבדקים לאורך המבדק |
| האם הבודק היה אסרטיבי ובעל ביטחון עצמי? | הפגין חוסר ביטחון עצמי ואפשר לארגון הנבדק להוביל את המבדק | הפגין חוסר שליטה לאורך המבדק | הפגין שליטה אך נמנע מוויכוחים עם הארגון הנבדק | הפגין שליטה גם אם נקלע לוויכוחים עם הארגון הנבדק | הפגין אסרטיביות וביטחון עצמי לאורך המבדק |
| האם הבודק גילה סבלנות, יכולת דיבוב והקשבה? | לא שמר על קשר עין עם המרואיין, הפגין חוסר סבלנות, לא אפשר להשיב לשאלות כראוי ומיהר לשאול שאלות אחרות | הפגין חוסר סבלנות, לא אפשר להשיב לשאלות כראוי ומיהר לשאול שאלות אחרות | הפגין סבלנות ויכולת הקשבה במידה מסוימת | שמר על קשר עין עם המרואיין, הפגין סבלנות, אפשר להשיב לשאלה כראוי והקשיב לתשובה | שמר על קשר עין עם המרואיין, הפגין סבלנות, אפשר להשיב לשאלה כראוי, הקשיב לתשובה, ווידא הבנה של התשובה והתמקד במהות הדברים מתוך התשובה |

**ניהול**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **פרמטר** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| האם הכנת הבודק למבדק הייתה יסודית ומעמיקה? | לא הוצגו ראיות להכנה מוקדמת והכרה של הנהלים | הוצגה שליטה בשיטה אך לא בנהלי המעבדה | הכרת הנהלים | המבדק הוכן ברמה טובה, הכרות סבירה עם הנהלים, ללא בדיקה מקדמית לתיקופים, מאזנים תוצאות PT. | הכנה יסודיות כולל הכנת שאלות הבהרה והבנה מראש, הערות למעבדה לפני מבדק. (נסקרו מסמכי וולידציה, תוצאות PT מאזנים, הנחיות רגולטור ככול שישיים) |
| האם הבודק עמד בלוחות זמנים ובתכנון המבדק? | ניהול זמן לא אפקטיבי, המבדק עצמו הכולל פעילות צפייה, תשאול, ובדיקה. ניצל רק כ-50% מהזמן שתוכנן למבדק, יתרת הזמן שימשה לכתיבה וסיווג ממצאים | הבודק נאלץ לקצר משמעותית את תכנית המבדק ולבצע רק חלק מהמבדק שתוכנן עקב הערכת זמן לא ריאלית. או, תכנית המבדק בוצעה במלואה בפרק זמן קצר משמעותית מהמתוכנן. | לא היה ניהול זמן במהלך המבדק ובמהלך המבדק היו הרבה זמני ביניים בהם לא בוצעה בפועל פעילות מבדק. | מרבית הזמן ניהול הזמן היה תקין, זמני ההפסקה היו סבירים, הצוות ניהל פגישת הכנה אפקטיבית לקראת מפגש הסיום | ניצול זמן אפקטיבי של יום המבדק תוך ניהול המשאבים באופן מלא ויסודי |
| האם הבודק ניסח והציג את ממצאי המבדק באופן ברור וחד משמעי במהלך המבדק? | הממצאים נוסחו באופן כללי שלא על בסיס עובדתי. הממצא אינו ברור ודורש הבהרות | הממצא נוסח על בסיס עובדתי אך אינו ברור ונדרשות הבהרות למה התכוון הבודק. | הממצאים נוסחו באופן ברור אך לא צוינו עובדות על פיהן נרשם הממצא | הממצאים נוסחו באופן ברור צוינו עובדות על פיהן נרשם הממצא אך סעיפי מסמך הייחוס שגויים | הממצאים נוסחו וסווגו על בסיס עובדתי תוך ציון מלא ומתאים של הסעיף במסמך הייחוס, ובהתאם לחומרת הממצא בהתאם להנחיות הרשות. |
| האם הייתה הבחנה בין עיקר לטפל? | הבודק הקדיש זמן רב לנושאים פרוצדורליים שוליים ובלתי מהותיים. | היה עיסוק חלקי בנושאים שוליים | בחלק מהמקרים הבודק נתפס לנושאים פרוצדורליים שאינם מהותיים | עיקר המבדק נגע בנושאים מהותיים | הבודק התמקד בעיקר ונמנע מלעסוק בנושאים שוליים. |
| האם הבודק הפגין יכולת עבודה עצמאית? (לא רלוונטי עבור יועצים). | הבודק לא הפגין יכולת ניהול עצמאית. | הבודק נדרש להתייעצות והכוונה מעת לעת במהלך המבדק. | הבודק התנהל עצמאית אך נדרש סיוע בניסוח הממצאים, סיווגם, והתאמה לסעיפי מסמך הייחוס. | הבודק התנהל עצמאית, נדרש סיוע בסיווג הממצאים והתאמת לסעיפי מסמך הייחוס | הבודק התנהל באופן עצמאי כולל ניסוח ממצאים סיווגם והצגתם באופן מלא וראוי למעבדה |
| האם הבודק הכין רשימת נושאים לבדיקה ותכנון מבדק לוגי המקיף את דרישות תקן ההסמכה תוך התחשבות במבדק הקודם? | הבודק נצמד לדוח קודם, ולמעשה חזר על המבדק הקודם כמעט במלואו. | הבודק נסמך באופן כללי על המבדק הקודם, לא הוצג תכנון מבדק ראוי. שאלות כלליות קבועות ממחברת המבדק של הבודק. | היה תכנון בסיסי אך לא הוצגו עדויות להכנה טובה של המבדק | הוצגה הכנה כללית ללא שאלות ספציפיות ממוקדות. | הבודק הכין שאלות ועובדות לברור על בסיס נהלי המעבדה ותוצאות מבדק קודם ופעילות מתקנת. |
| האם בחן הבודק היבטים רוחביים של אי התאמות שהעלה? | הממצא לא נבחן לגבי פוטנציאל השלכות רוחביות | הוצגה בחינה שטחית לגבי השלכות רוחביות | הוצגה בדיקה חלקית של השלכות הממצא. | הממצא נמצא בעקבות בדיקה רוחבית | הוצגה בדיקה רוחבית לאימות הממצא והשלכותיו. |
| האם הבודק הפגין מיומנויות תקשורת וראיון? | במהלך ראיונות נמנע הבודק מלשאול שאלות פתוחות או קשר עין עם המרואיין. | הבודק יצר קשר עין אך נמנע משאלות פתוחות ואף קטע את המענה | הבודק יצר קשר עין עם הנבדק, שאל שאלות פתוחות אך לא המתין לתשובה מלאה. | הבודק שאל מספר שאלות פתוחות תוך יצירת קשר עין עם הנבדק | הבודק הרבה לשאול שאלות פתוחות תוך יצירת קשר עין עם המרואיין. |
| האם הבודק יישם עקרונות מבדק מבוססי סיכון? | לא יושם ביצוע על פי תכנון מבוסס סיכון, התכנון לא היה מקיף דיו | התכנון התבסס על הערכת סיכונים אך לא הוקצו המשאבים הנדרשים מבחינת תכנון. | התכנון היה מקיף אך לא מבוסס הערכת סיכונים | התכנון בוסס על הערכת סיכונים אך תוכנן מעבר לנדרש על פי הסיכון שהוערך. | ביצוע המבדק היה על פי תכנון מבוסס סיכון בהיקף מתאים לסיכון שהוצג |
| האם הבודק הפגין כישורי הצגת מידע במפגש הפתיחה והסיום? | הבודק הסתפק באמירות כלליות, לא ממוקדות, ללא הבאת דוגמאות מהעובדות שנצפו במהלך היום | הבודק הסתפק באיזכור נושא הסודיות ותכנית המבדק. סיכום המבדק שטחי ללא פירוט הנושאים הנדרשים | הבודק הפגין כישורי הצגת מידע בסיסיים ועשה את המינימום הנדרש בנוהל הרשות לנדון. | הבודק הקריא את כל המידע הנדרש במפגש הפתיחה והסיכום מתוך מסמך הרשות הישים, ניהול המפגשים בהתאם. הסברים בשיחת סיכום היו בסיסיים בלבד, לא ניתנה במה לכל צוות הבודקים למסירת דבריהם. | הבודק הקריא את כל המידע הנדרש במפגש הפתיחה והסיכום מתוך מסמך הרשות הישים, ניהול המפגשים באסרטיביות תוך שמירה על כללי הצגת המידע , ומתן במה ראויה להצגת המידע ע"י כל בודק ובודק. |
| האם לבודק כישורי התבטאות בכתב? | כושר ביטוי דל, מבנה משפט לא תקני. | שגיאות כתיב וניסוח, הבודק הגיש את המסמך ללא הגהה מינימלית | התנסחות טכנית בסיסית, אין הקפדה על שימוש במונחים מקצועיים תקניים | ניסוח ושימוש תקין בהגדרות טכניות נכונות אך המידע מסורבל מבחינת ניסוח ומבנה משפט ופיסקה לא קולח. | כושר ביטוי טוב, ניסוח תיאורי עובדתי ברור, המעביר את המסר הנדרש בכל סעיף. |
| האם דו"ח המבדק כולל התייחסות לכל סעיפי תקן ההסמכה? | התייחסות חסרה לחלק מסעיפי התקן להם נדרש הבודק בהתאם לתחום אחריותו במבדק זה. נדרשו השלמות | מתייחס באופן שטחי ובסיסי לסעיפי התקן שלהם נדרש הבודק בהתאם לתחום אחריותו במבדק זה. | התייחסות לכל סעיפי התקן, משפטים מאוד קצרים שבחלקם התשובה הנה ברמת המידע קיים/לא קיים | התייחסות לכל סעיפי התקן, ההתייחסות אינה מפרטת דיה ואינה מקנה מידע לגבי טיב התאמת המידע. | התייחסות מקיפה ומפורטת לסעיפי התקן להם נדרש הבודק בהתאם לתחום אחריותו במבדק זה. |
| אופן הטיפול בהצעת הארגון לפמ''ת. | בחר באחת האפשרויות הבאות בהתאם לסיטואציה:  • בסגירת ממצא בסבב ראשון, לא הייתה כל התייחסות ואמירה נוספת.  • הבודק ביקש עדויות לא רלוונטיות לממצא. • בממצא חמור, לא ביקש הבודק ניתוח סיבות שורש ובדיקת אימפקט. | בחר באחת האפשרויות הבאות בהתאם לסיטואציה:  • בסגירת ממצא בסבב ראשון, הייתה התייחסות המתייחסת לצורך במעקב עתידי.  • הבודק ביקש עדויות בהן לכאורה אין צורך. • בממצא חמור, הבודק קיבל ניתוח סיבות שורש אך לא התייחס אליהם. | בחר באחת האפשרויות הבאות בהתאם לסיטואציה:  • בסגירת ממצא בסבב ראשון, התייחסות בסיסית המסתכמת באמירה "ניתן מענה"..  • הבודק ביקש עדויות רלוונטיות אך לא קיבל אותם , ולמרות זאת התייחס לממצא כסגור. • בממצא חמור, לא קיבל הבודק ניתוח סיבות שורש ובדיקת אימפקט. | בחר באחת האפשרויות הבאות בהתאם לסיטואציה:  • בסגירת ממצא בסבב ראשון, הוצגה התייחסות הבודק ואמירה המתייחסת לטיב והיקף המענה.  • הבודק ביקש עדויות ליישום ובדיקת אפקטיביות לפעולה המתקנת. • בממצא חמור, ביקש הבודק ניתוח סיבות שורש אך לא הוצגה בדיקת אימפקט במקום שנדרש. | בחר באחת האפשרויות הבאות בהתאם לסיטואציה:  • בסגירת ממצא בסבב ראשון, יש התייחסות לטיב המענה.  • הבודק ביקש עדויות רלוונטיות להטמעת הפמ"ת. • בממצא חמור, ביקש הבודק והתייחס לניתוח סיבות שורש ובדיקת אימפקט. |
| האם הבודק עמד בלו"ז כתיבת הדו"ח וטיפול בפמ''ת? | הדוח/ המענה לפמ"ת הוגש באיחור שלא בהתאם לנהלי הרשות | הדוח או המענה לטיפול בפמ"ת הוגשו באיחור | הייתה עמידה חלקית בלו"ז, איחור קל בטיפול במענה | הדוח ובדיקת פמ"ת הוגשו ביום האחרון האפשרי בנהלי הרשות. | הדוח/ המענה לפמ"ת הוגש במועד בהתאם לנהלי הרשות |

**ידע**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **פרמטר** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| האם הבודק הכיר היטב את תקן ההסמכה | לא הכיר את התקן הנבדק כלל | הכיר סעיפים בודדים בלבד כגון בדיקת תהליך עבודה | הכיר את נושאי סעיפי התקן המקצועיים בצורה כללית | הבין את יחסי הגומלין בין הסעיפים המקצועיים של התקן (כאשר עלה חוסר/ממצא ידע להשליכו על הסעיפים המקצועיים הרלוונטיים בצורה רוחבית) | הכיר את התקן על סעיפיו. ידע לבדוק ולשאול גם על סעיפי מערכת הניהול כאשר אלו עלו במבדק המקצועי. |
| האם הבודק הכיר את הכללים והתהליכים של הרשות? | לא הכיר את הכללים והתהליכים של הרשות כלל. | הכיר מספר דרישות/הנחיות רשות הקשורות לפן המקצועי של עבודת המעבדה בלבד. | הכיר את דרישות/הנחיות הרשות בפן המקצועי. הנושאים עלו בצורה שטחית במבדק או לא עלו כלל. | הכיר את דרישות הרשות בפן המקצועי ובפן האדמיניסטרטיבי. אלו קיבלו התייחסות במהלך המבדק. | הכיר את תהליכי וכללי הרשות. אלו קיבלו התייחסות רוחבית בשאלות הבודק (כגון היקף הסמכה גמיש, נספח היקף הסמכה, שליחת מסמכים בזמן, הסכמי פיקוח, עדכון הרשות בשינויים במהלך מחזור ההסמכה) |
| האם הבודק הכיר את דרישות ההסמכה ותכניות ההסמכה ומסמכי הנחיה רלוונטיים? | לא הכיר | הכיר חלק קטן מהדרישות ומסמכי ההנחייה | הכיר את דרישות ההסמכה ותכניות ההסמכה ומסמכי הנחיה רלוונטיים. אלו עלו בצורה שטחית במבדק או לא עלו כלל. | הכיר את דרישות ההסמכה ותכניות ההסמכה ומסמכי הנחיה רלוונטיים. אלו קיבלו התייחסות במהלך המבדק. | הכיר את דרישות ההסמכה ותכניות ההסמכה ומסמכי ההנחיה הרלוונטיים. ידע לכוון את הארגון לעיין במסמכים/דרישות אלו כחלק ממצא או לשם שיפור התנהלות המעבדה |
| האם הבודק גילה בקיאות בשיטות הבדיקה/העבודה ותחום הפעילות של הגוף המוסמך? | הבודק הכיר את שיטות העבודה ותחום הפעילות של הגוף המוסמך בצורה גסה ותיאורטית בלבד. לבודק אין ניסיון מעשי כלל עם השיטות או הכרה של תחום הפעילות | הבודק מכיר את שיטות הבדיקה ובעל ניסיון פרקטי מצומצם בשיטות. הכרה שטחית של תחום הפעילות | הבודק הפגין בקיאות בשיטות המעבדה יחד עם הבנה בסיסית של תחום פעילותה. לחילופין, הכיר את תחום פעילות הארגון יחד עם הבנה שטחית של שיטות הבדיקה. | הבודק הציג בקיאות בשיטות הבדיקה ובעל ניסיון פרקטי בהן. בנוסף, הבודק מכיר את תחום פעילות המעבדה בצורה יסודית | הבודק מכיר את השיטות ושם דגש על נקודות התורפה בשיטות אלו על פי ניסיונו באופן כללי ובאופן ספציפי לתחום פעילות המעבדה. במהלך המבדק העלה הבודק ממצאים המשליכים על השיטות כפי שהן משתמשות בתחום הפעילות וידע לתת לארגון הערות לשיפור התנהלות המעבדה בשיטותיה כפי שהן משליכות כל תחום פעילותה. |
| האם הבודק הכיר את דרישות תכנית ההסמכה, נהלים ושיטות אחרים המשמשים את הגוף המוסמך? | הבודק הכיר את שיטות העבודה ותחום הפעילות של הגוף המוסמך בצורה גסה ותיאורטית בלבד. לבודק אין ניסיון מעשי כלל עם השיטות או הכרה של תחום הפעילות | הבודק מכיר את שיטות הבדיקה ובעל נסיון פרקטי מצומצם בשיטות. הכרה שטחית של תחום הפעילות | הבודק הפגין בקיאות בשיטות המעבדה יחד עם הבנה בסיסית של תחום פעילותה. לחילופין, הכיר את תחום פעילות הארגון יחד עם הבנה שטחית של שיטות הבדיקה. | הבודק הציג בקיאות בשיטות הבדיקה ובעל נסיון פרקטי בהן. בנוסף, הבודק מכיר את תחום פעילות המעבדה בצורה יסודית | הבודק מכיר את השיטות ושם דגש על נקודות התורפה בשיטות אלו על פי ניסיונו באופן כללי ובאופן ספציפי לתחום פעילות המעבדה. במהלך המבדק העלה הבודק ממצאים המשליכים על השיטות כפי שהן משתמשות בתחום הפעילות וידע לתת לארגון הערות לשיפור התנהלות המעבדה בשיטותיה כפי שהן משליכות כל תחום פעילותה. |
| האם הבודק הכיר דרישות רגולטוריות כלליות הקשורות לפעילות הערכת התאימות? | ניכרת חוסר הכרה של הדרישות הרגולטוריות באופן מוחלט. | בשיחה עם הבודק ניכר כי הוא מכיר חלק/כל דרישות הרגולטור אך אלו לא עלו כלל במהלך המבדק | דרישות הרגולטור עלו במבדק רק במידה ועלו ממצאים מול דרישות אלו במבדק הקודם. דרישות מולם לא עלו ממצאים קודמים לא עלו במהלך המבדק. | הבודק הכיר את דרישות הרגולטור. דרישות אלו עלו במהלך המבדק | הבודק הכיר את דרישות הרגולטור, הטמעת דרישות אלו בנהלי המעבדה כולל התייחסות לאלו בפרק המסמכים הישימים בנהלי המעבדה עלו במהלך המבדק. הטמעת הדרישות בפעילות המעבדה עלתה במהלך המבדק. הבודק ידע להעלות ממצאים או הערות בנושא במהלך הבדיקה |

**ד. לבודק מוביל: D. For Team Leader:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **קוים כללים** | **ציון [%] Grade** | **General attributes** |
| האם הבודק הכיר היטב את תקן ההסמכה  ISO/IEC 17025, 17020, 17043,  ISO 15189, 17034, GLP, GCLP?  (סמן תקן רלוונטי) |  | Was the assessor familiar with:  ISO/IEC 17025, 17020, 17043,  ISO 15189, 17034, GLP, GCLP?  (mark relevant standard) |
| ניהול מפגש פתיחה |  | Management of opening meeting |
| ניהול צוות המבדק |  | Management of assessment team |
| ניהול מפגש סיום |  | Management of closing meeting |
| מילוי מצע לדיון |  | Fill Proposal for Discussion |
| ציון סופי משוקלל:  (לעמידה בדרישות נדרש לפחות 75%) |  | The final grade in this area:  (must be at least 75%) |

**ה. לבודק מקצועי-מוביל: E. For Technical-Lead Assessor:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **קוים כללים** | **ציון [%] Grade** | **General attributes** |
| האם הבודק הכיר היטב את תקן ההסמכה  ISO/IEC 17025, 17020, 17043,  ISO 15189, 17034, GLP, GCLP?  (סמן תקן רלוונטי) |  | Was the assessor familiar with:  ISO/IEC 17025, 17020, 17043,  ISO 15189, 17034, GLP, GCLP?  (mark relevant standard) |
| ניהול מפגש פתיחה |  | Management of opening meeting |
| ניהול מפגש סיום |  | Management of closing meeting |
| האם נבדקו מרכיבי איכות רלוונטים למבדק? (כאשר ישים). |  | Were relevant quality topics included in the assessment?  (When applicable). |
| ציון סופי משוקלל:  (לעמידה בדרישות נדרש לפחות 75%) |  | The final grade in this area:  (must be at least 75%) |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ו.** | הערות ומקום לשיפור | **YES / NO** | Remarks and notes for improvement | **F.** |
|  | | | | |
|  | | | | |
| **ז.** | האם נדרשת הדרכה מחדש? | **YES / NO** | Is re-training necessary | **G.** |
| **ח.** | האם נדרשת הפסקת עבודה? | **YES / NO** | Is dismissal necessary? | **H.** |
| **ט.** | האם לשלוח העתק של ההערכה לבודק?\* | **YES / NO** | Should a copy of the evaluation be sent to the assessor? | **I.** |

**\*** ליועץ, יפורט וינומק האם מומלץ להשתמש בשרותיו בעתיד.

**נמק:** **Explain:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**י. סיכום ההערכה: J. Summary of Evaluation:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **תאריך:** | Click or tap to enter a date. | **Date:** | **חתימה:** |  | **Signature of Evaluator:** |

**העתקים:**

|  |  |
| --- | --- |
|  | סמנכ"ל הסמכה Deputy Accreditation General Manager |
|  | ראש אגף Head of Division |
|  | מנהל איכות Quality Manager |
|  | אחר Other |

**נספח ג**

לכבוד

א.ג.נ.,

הנדון: בקשת הסכמת הארגון לצוות המבדק

**על פי נהלי הרשות הלאומית להסמכת מעבדות דרושה הסכמת הארגון למינוי בודקים / יועצים (להלן: בודקים), אי הסכמה חייבת להיות מנומקת בניגוד עניינים או סיבות אחרות כבדות משקל העלולות להשפיע על כושר שיפוטו של הבודק. הרשות יכולה לדחות את ההתנגדות במידה ואינה מבוססת היטב.**

1. להלן רשימת הבודקים שעשויים להשתתף במבדק של הארגון.

2. על הארגון לציין אם הוא מסכים או מתנגד לבודקים שברשימה זו.

3. במידה שהארגון מתנגד למי מהבודקים שברשימה זו, יש לפרט את הסיבה לכך.

1. נא להחזיר דף זה לרשות בהקדם.
2. לידיעתכם, מדובר במבדקים שיערכו במהלך תקופת ההסמכה: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**הערות:**

1. במידה ולארגון נהלים חדשים / מעודכנים יש להעביר את הנהלים האלה חודשיים, לכל המאוחר, לפני מועד המבדק (לא רלוונטי למבדקי הכרה ל OECD-GLP/GCLP במתקני מחקר).
2. ככל שיהיה שינוי במצב ויתעורר חשש לניגוד עניינים בכל דרך שהיא, לגבי מי מהבודקים המפורטים מטה, מחובתה של המעבדה לדווח על כך לרשות בהקדם, ככל שניתן ולא יאוחר מ-30 יום טרם מועד המבדק.
3. עובדי הרשות אינם נכללים ברשימת הבודקים משום שעבורם לא נדרשת הסכמת הארגון.
4. ככל שהארגון מבקש לקבל את הכרת הרגולטור על בסיס ההסמכה שמורה לו הזכות להזמין את הרגולטור לצפות במבדק/י הרשות הרלוונטיים.

בכבוד רב,

שם מנהלת המבדקים: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

חתימה:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | שם הבודק/ת | **הארגון אליו משתייך הבודק/ת** | תשובת הארגון:  **סמן ב X במקום המתאים והשלם כנדרש** | |
|  | מסכים/ה | מתנגד/ת, מהסיבה: |
| 1 |  |  | 🞏 |  |
| 2 |  |  | 🞏 |  |
| 3 |  |  | 🞏 |  |
| 4 |  |  | 🞏 |  |

הערות:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

שם נציג הארגון: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

תפקיד: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**נספח ד**

לכבוד

א.ג.נ.,

הנדון: מינוי של בודק / יועץ לביצוע מבדק

1. חלק I :הנך ממונה בזאת למבדק הבא (נדרש להשלים את המידע בטבלאות הבאות):

|  |  |
| --- | --- |
| שם הארגון |  |
| מספר הארגון |  |
| שם ראש האגף האחראי |  |
| סוג המבדק |  |
| מספר המבדק (במידת האפשר) |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **תאריך המבדק\*** | **אתר** | **תחום / טכנולוגיה** | **שם בודק~~\*\*~~** | **תפקיד** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

בכבוד רב,

שם מנהלת המבדקים:

חלק II : הצהרת הבודק / היועץ על העדר ניגוד עניינים ועדכון נהלים והוראות רשות

1. הנני מצהיר בזאת כי אין לי כל ניגוד עניינים שהוא עם הארגון, בהתאם לנדרש בנהלי הרשות.
2. הנני מתחייב לדווח לרשות מיד על כל מקרה שבו אני עלול להימצא בניגוד עניינים עם הארגון לגביו ניתן לי מינוי זה.
3. הנני מצהיר כי הבנתי היטב את הגדרת התפקיד אליו מוניתי\*\*\*
4. הנני מצהיר בזאת כי התעדכנתי בגרסאות העדכניות ביותר של דרישות הרגולטור, מסמכי מדיניות טכניים ומסמכים רלוונטיים אחרים המפורסמים באתר הרשות, לרבות: תכנון וביצוע המבדק (2-623001), מדיניות הרשות לביצוע והערכת מבחני השוואה במעבדות מוסמכות (1-681001), מדיניות הרשות לעקיבות המטרולוגית ואי וודאות במדידה (1-661002), מדיניות בנושא תיקוף של שיטות בדיקה (1-661004), מדיניות דיווח תוצאות ושימוש בסמליל הרשות (1-455001).
5. הנני מתחייב למסור לרשות בתום הטיפול במבדק כל מסמך ניירי ו/או אלקטרוני או להשמידו.

\* מועד המבדק הסופי, יימסר כחלק מתוכנית המבדק שתישלח אליך.

\*\* יתכנו שינויים בהרכב צוות המבדק.

\*\*\* פירוט הגדרות תפקידים בעמוד הבא.

**שם הבודק/ת:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**חתימה:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**תאריך: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. בודק מוביל

בודק שקיבל את האחריות לניהול מבדק.

בודק שמונה לנהל את מבדק ההסמכה/הכרה, לרוב ראש האגף או איש צוות הרשות.

חבר צוות המבדק אשר מכין את תכנית המבדק, מנהיג את צוות המבדק, במבדק איכות בודק את מערכת ניהול האיכות של הארגון הנבדק, מקבל החלטות המתייחסות לביצוע המבדק, מייצג את צוות המבדק בפני הנהלת הארגון הנבדק ומפקח על הכנת דו"ח מבדק והגשתו.

1. בודק מקצועי

מומחה בתחום מקצועי, חבר בצוות המבדק אשר אחראי לביצוע מבדק לכשירות המקצועית של הארגון הנבדק באותו חלק המוקצה לו מתוך היקף ההסמכה של הארגון בהתאם לטופס מנוי בודק/יועץ עליו חתם.

1. בודק מקצועי מוביל

בודק מקצועי המורשה לערוך גם שיחת פתיחה וסיכום למבדק מקצועי כגון הרחבה של ארגון (בודק מקצועי-מוביל אינו מורשה לנהל צוות מבדק).

1. יועץ

עובד תחת אחריותו של בודק, המספק ידע או מומחיות ספציפיים לגבי היקף ההסמכה הנבדק ואינו מבצע מבדק באופן עצמאי.

יועץ ילווה, בכל שלבי המבדק, בבודק מורשה של הרשות, לרבות הכנות, תכנון, ביצוע ורישום ממצאים. היועץ יציג את הפן המקצועי ובחינת הביצוע והבודק המורשה יוודא כי הפעילות היא בהתאם לנוהלי ודרישות הרשות.

אחראי להכין ולהגיש לבודק המוביל תכנית מבדק תוך בחירת מדגם של פעילויות, עליהן תבוצענה תצפיות, מתוך כלל הפעילויות הכלולות בהיקף ההסמכה. תכנון המבדק יכלול תכנון המטלות שיש לדרוש מהגוף הנבדק לבצע, טרם המבדק, כדי שהמבדק יבוצע ביעילות ובאפקטיביות.

1. צופה

בודק בתהליך הכשרה, בעל עניין, רגולטור וכל צופה אחר שאושרה השתתפותו במבדק על ידי הארגון הנבדק וראש האגף. הצופה אינו משתתף בצורה פעילה במבדק.

1. **לפרטים נוספים ראה תהליך עבודת הבודק ולוחות זמנים לביצוע מבדק – טופס מספר** T2-623001-28.
2. חלק **III** : לאחר קבלת אישורך לכתב המינוי, ישלחו אליך המסמכים הבאים, בהתאם לתחום פעילותך:
3. טיוטת נספח היקף הסמכה
4. התיקופים לשיטות שבהסמכה או בהרחבה
5. הערכת/מאזני אי ודאות לשיטות שבהסמכה או בהרחבה
6. רשימת מורשי ביצוע לכל שיטה
7. נהלי איכות ונהלי ביצוע של הארגון – ע"פ הנדרש
8. טפסי הרשות המעודכנים, לשימוש במבדק
9. תכנית המבדק
10. דו"ח ופמ"ת ממבדק קודם

**כמו כן, בסמוך למועד המבדק ישלח אליך מייל ממנהלת המבדקים אשר יכיל את תוכנית המבדק ואת הפרטים הבאים:**

|  |
| --- |
| * כתובת הארגון/כתובת האתר בו יתקיים המבדק |
| * שם הבודק המוביל |
| * במידה והנך יועץ או מלווה או בודק בהכשרה ישלח שם הבודק בהכשרה או שם הבודק הצופה/ המלווה |
| * תאריך מדויק של המבדק * מספרי טלפון של צוות המבדק |

ניתן לפנות למנהלת המבדקים, במידה וברצונך פרטים או מסמכים נוספים.

**נספח ה**

**לכבוד**

א.ג.נ.,

הנדון: הודעה על מבדק באתר – לאישור הארגון

הנני מתכבד/ת לצרף תכנית מבדק אשר יתקיים בארגונכם: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ – ראה טבלה בהמשך.

מפגש הפתיחה יחל בשעה \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ מפגש הסיום יחל בשעה\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

על מנת לאפשר מבדק אפקטיבי ויעיל, הנכם מתבקשים לדאוג להכנות המקדימות ולוודא נוכחות של העובדים ע"פ הפירוט שלהלן (יש לצרף תכנית מבדק):

| **תאריך**  **המבדק** | **אתר** | **תחום / טכנולוגיה** | **בודק** | **שיטות בדיקה**  **(שם)** | **שיטות בדיקה**  **(פרוט התקן/ מסמך ישים)** | **הכנות נדרשות** | **זמינות מורשה ביצוע נדרש מהמעבדה** | **הערות** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**התכנית המוצעת לעיל, מהווה בסיס לשינוי בכפוף להחלטת הבודק המוביל.**

הערה: ככל שהארגון מבקש לקבל את הכרת הרגולטור על בסיס ההסמכה שמורה לו הזכות להזמין את הרגולטור לצפות במבדק/י הרשות הרלוונטיים.

**הרחבת הסמכה שלא תוגש באופן ברור לפי טופס T1-000014-03 ובמועד הנדרש, לא תכלל במבדק זה.**

**על הארגון להיערך לבדיקת כלל היקף ההסמכה בתחום הנסקר וכלל מורשי הביצוע.**

כדי להגיע לשיתוף פעולה מלא בין צוות המבדק לארגונכם, אני מבקש/ת להפנות את תשומת לב הארגון לאחריותו ומחויבותו למבדק ולדרישות ההסמכה. הארגון יכול להמשיך ולפעול במתכונת רגילה במשך המבדק, ככל שניתן.

יודגש כי בודקי הרשות בדקו **מדגם** נהלים ומסמכים שהוגשו על ידי הארגון. בדיקת מסמכי הארגון אינה מהווה אישור בדבר התאמתם לתקן.

בודקי הרשות יגיעו למבדק עם מחשבים ניידים. במידה ונדרש אישור מיוחד להכנסת מחשב לארגון ולאתרי הבדיקה אנא עזרו לנו לקבלו לפני ביצוע המבדק. בסוף המבדק בודקי הרשות יבקשו את סיוע הארגון בהדפסת הממצאים ככל שישנם. המידע יועבר גם באופן אלקטרוני. במידה ולא ניתן להוציא הדפסות באתר המבדק אנא הודיעונו בתגובה להודעה זו.

למפגש הפתיחה של מבדקי הסמכה או הסמכה מחדש נודה לכם באם תכינו מראש ותשלחו לרשות תקציר או מצגת קצרה של עד 15 דקות, תוך התייחסות לפחות לנושאים הבאים. עבור מבדקי הסמכה מחדש, יש להתייחס לשינויים בארגון מאז המבדק הקודם. עבור מבדקי הרחבה יש להתייחס לשינויים הנוגעים לתחום ההרחבה בלבד (במידה וישים):

* עומס עבודה;
* שינויים בכוח אדם;
* שינויים במבנה ותנאי סביבה;
* עמידה ביעדים;
* הפקת לקחים מתוצאות מדדים לשיפור ושיתוף פעולה עם לקוחות פנימיים וחיצוניים;
* הישגים של הארגון.

נבקש לארגן ולקבוע מלווה לכל אחד מאנשי צוות המבדק לכל מהלך המבדק בארגונכם. במקרים בהם יש בעיה עם קביעת המלווים בבקשה פנו לראש האגף.

נבקש להביא לתשומת לבכם כי :

הנכם מתבקשים להקפיד על כל ההנחיות בימי משבר הקורונה, ובכלל זה:

באחריותכם למלא אחר כל ההוראות וההנחיות אשר יצאו ו/או ייצאו ע"י משרד הבריאות והממשלה נוכח התפשטות נגיף הקורונה,

לרבות מדידת חום, שמירת המרחק הנדרש של 2 מטרים לפחות בין אדם לאדם, לבישת מסכות, שמירת היגיינה וכו'.

לידיעתכם, הרשות הנחתה את הבודקים מטעמה לוודא כי המעבדה הציבה עמדה למדידת חום לנכנסים למקום העבודה באמצעי שאינו פולשני, כך שתיאסר כניסת אדם עם חום גוף העולה על 38 מעלות צלזיוס.

על מנת למנוע אי נעימויות ובמטרה לשמור על הבריאות, אנא ודאו עמידה בכללים.

נא לאשר הודעה זו על גבי הטופס המצורף או לציין הסתייגויות/ הערות להודעה תוך פירוט סיבה

ו/או הצעה חלופית. נא לשלוח טופס זה, חתום על ידי נציג הארגון, לרשות עד תאריך\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

בכבוד רב,

שם: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ תפקיד: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

שם הארגון: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

תשובת הארגון (נא לסמן במקום המתאים ולפרט כנדרש)

* הארגון מאשר את תוכן ההודעה **ומצהיר כי לא חל כל שינוי בנספח**
* **הארגון מאשר את תוכן ההודעה ומצהיר כי חלו שינויים בנספח – ראה מצורף**

הערות הארגון:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

שם נציג הארגון:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

תפקיד:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

חתימה:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

תאריך:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**נספח ו**

**מצע לדיון לוועדה לסקירת ההסמכה והמבדק**



**תוצאות הערכת הסיכונים שבוצעה במסגרת המצע לדיון למבדק זה:**

א. סקר סיכונים להערכת הצורך במבדקי פיקוח/פתע: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ב. סקר סיכונים לצורך בנית תכולת והיקף תכנית המבדק הבא: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**לארגון בעל היקף הסמכה גמיש מלא את הסקר בחוצץ "היקף גמיש".**

תוצאת סקר סיכונים להערכת עמידת הארגון בדרישות והצורך בבדיקות נוספות כבדיקות פיקוח במהלך מחזור ההסמכה (לדוגמא דיווח מוגבר על פעילויות במסגרת היקף ההסמכה הגמיש, עדכון הרשימה, עדכון כ"א ועוד):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**למבדק הסמכה בלבד מלא את הסקר בחוצץ "מבדק פיקוח".**

תוצאת סקר סיכונים להערכת צורך במבדק פיקוח איכות:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

תוצאת סקר סיכונים להערכת צורך במבדק פיקוח מקצועי:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

האם לאור ההמלצות הבודק המוביל וראש האגף, ותוצאת הערכת הסיכונים שבוצעה במסגרת המצע לדיון למבדק זה נדרש לבצע מבדק **פיקוח**

1. \*מקצועי כן  / לא
2. איכות כן  / לא

\* נימוק לקיום מבדק מקצועי והיקפו \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

למתי מתוכנן המבדק הבא/ סוג המבדק: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**דו"חות מהמערכת – הוספת אפשרות לפילוח תוצאות השאלות המרכיבות את סקרי הסיכונים לפי תקן ההסמכה, תחומי הסמכה ומאפיינים נוספים כגון גודל הארגון, מספר אתרים, היקף ההסמכה.**

**נספח ז 1**

**תרשים זרימה לתהליך בחירה, הכשרה והדרכת בודקים**

**Appendix number 01**

**Flow chart of the process of choosing, training and qualification of assessors (In Hebrew only)**

Diagram

Description automatically generated

Diagram

Description automatically generated

Timeline

Description automatically generated with medium confidence

**נספח ז 2**

**סיכום תהליך היערכות להגעת בודק חו"ל למבדק**

**Appendix number 02**

**Process summary of preparation to an assessment performed by foreign assessors (In Hebrew only)**

מתן אשרה לבודק חו"ל בלשכת רישום האוכלוסין וההגירה מתבצעת לפי נוהל משרד הפנים מספר 5.3.0040 (תחום: אשרות, נושא: מומחים זרים לתקופה של עד 45 ימים, סעיף ה': הגשת הבקשה לרישיון עבודה בלשכת הרשות).

המסמכים שהתקבלו שמורים בתיקייה הבאה: *I:\3. מינהל\6\_חו''ל-נסיעות-לינה\בודקי חו''ל\שנה*

| **שלבים** | **אחראי** | **נמען** | **נושא** | **הערות** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| הכנות מנהלתיות | מנהלת מבדקים | אחראי אשרות | תאריכי הזמנת הבודק, שם המעבדה, תאריכי המבדק, שדה תעופה מועדף על הבודק | טרם הגעת הבודק –חודשיים לפני יש לוודא מלון וטיסה. נדרש לוודא פתיחת הזמנה לתשלום אגרת טיפול בהיתר במקביל להזמנת המלון והטיסה. |
| אחראי אשרות | בודק חו"ל | אופציות טיסה, מלון קרוב לראש האגף המתלווה למבדק |
| קבלת היתר | אחראי אשרות | משרד עו"ד תומר ורשה [office@warsha-adv.com](mailto:office@warsha-adv.com)  טלפון: 03-5615845 | שליחת פרטים לבקשת היתר | ריכוז פרטי הבודק בטבלת "בודקי חו''ל" הממוקמת בתיקיה הבאה: *I:\3. מינהל\6\_חו''ל-נסיעות-לינה\בודקי חו''ל*   1. שם מלא 2. מקום עבודה ותפקיד 3. מהם התאריכים שבהם יועסק בישראל 4. היכן יועסק ומה יהיה אופי ההעסקה   בנוסף נדרשים המסמכים הבאים:   1. צילום דרכון המומחה 2. תעודות השכלה (באנגלית) 3. תצהיר ח' חתום בפני עו"ד (נספח ג' לנוהל 5.3.0041) - על התצהיר צריכים לחתום מורשי החתימה ברשות. על התצהיר צריך לחתום בנוכחות עו"ד שיאשר את החתימה + צריך לחתום עליו עו"ד/רו"ח שמאשר שמי שחתם על התצהיר הוא מורשה חתימה.   שליחת המסמכים הנ"ל במייל למשרד עורכי הדין תוך 5 ימי עבודה. הבקשות אמורות להיות מטופלות על ידי רשות האוכלוסין תוך 6 ימי עבודה. |
| הכנות מנהלתיות | אחראי אשרות | בודק חו"ל | שליחת הצהרת בריאות, טופס להגשה במידת הצורך בביקורת גבולות, טופס שינוי אשרה,  בקשה להביא עמו תמונת פספורט | לפחות חודש לפני ההגעה יש לבקש מהבודק:   1. צילום דרכון תקף 6 חודשים קדימה 2. טופס בקשה לשינוי סוג אשרה (אש/3)\* 3. פרטי ביטוח\*   המסמכים למילוי שמורים בנתיב הבא:  I:\3. מינהל\6\_חול-נסיעות-לינה\בודקי חול\טפסים |
| אחראי אשרות | רשות האוכלוסין וההגירה,  שולמית יעקב  [ashrot-ramle@piba.gov.il](mailto:ashrot-ramle@piba.gov.il) | הזמנת תור +בקשה להנפיק מדבקה נפרדת מהדרכון+בירור מה הסכום לאגרת רשיון | ניתן לקבוע תור במשרד הפנים לימים שני, שלישי וחמישי. מומלץ לקבוע פרונטלית מול הפקידה המטפלת. |
| אחראי אשרות | חברת הראל,  רועי שטרן  [theunitinsurance@gmail.com](mailto:theunitinsurance@gmail.com)  טלפון: 050-5886600 | בקשה להנפקת פוליסת ביטוח בריאות לעובד זר | השלמת טופס בקשה לביטוח (טופס מספר b980/14797) |
| אחראי אשרות | בודק חו"ל | טופס שינוי אשרה חתום | את ההיתר והמכתב להצגה בביקורת הגבולות בארץ יש לשלוח לבודק לאחר שיתקבלו ממשרד עו"ד ורשה. לבקש להדפיס ולהביא עמו 2 תמונות פספורט. |
| אחראי אשרות | מורשי חתימה | חתימה שניה של הרשות על טופס שינוי אשרה |  |
| קבלת אשרה | ראש האגף המתלווה למבדק | בודק חו"ל | איסוף דרכון | נדרש לאסוף את הדרכון תוך 48 שעות מהנחיתה ולהביאו למשרד הפנים יחד עם כל המסמכים והסכום המדויק לתשלום בהתאם למועד הגעת הבודק לארץ:   1. ייפוי כח 2. טופס בקשה לשינוי סוג אשרה (אש/3) 3. היתר עבודה (ב-1) 4. דרכון תקף 6 חודשים קדימה 5. פרטי כרטיס הטיסה   הנחיות הגעה למשרד הפנים:  יש להגיע לרח' הרצל 91, רמלה, להיכנס לחניון ולעלות במעלית לקומה ח3. יש לפנות שמאלה אחרי השומר. משרד הפנים נמצא מצד שמאל. רשות האוכלוסין וההגירה נמצאת מצד ימין. יש לגשת לדלפק המודיעין, לציין כי הנכם מוזמנים לשולה יעקב (עמדה 9) ולקחת מספר. |
| אחראי אשרות | לשכת רישום האוכלוסין וההגירה | העתק היתר + טופס שינוי אשרה + כסף מזומן (גם כסף קטן) + דרכון+תמונת פספורט |