



SWIFTNESS  
Better look at your future

---

# נוהל עבודה בין המסלקה לגופים מוסדיים

גרסת הנוהל: 3.0

תאריך הנוהל: 16/06/2013



### טבלת אישורים

תפקיד	שם ומשפחה	תאריך	חתימה
מנהל קשרי לקוחות	אבי לוי		
מנכ"לית החברה	שרון קורן		
מזכירת החברה	הגר כהן		
מנהל האיכות	עוזי צחור	07/03/2013	

### מידע על המסמך

זיהוי המסמך	שם הקובץ ומיקומו
MBP-PR-006	פירוט

### היסטוריית עדכונים

גרסה	תיאור השינויים במסמך	תאריך	עודכן	בודק/מאשר
1.0	גרסה ראשונית	13/01/2013		
2.0	גרסה כוללת הערות אוצר	14/03/2013		
3.0	גרסה מאושרת ע"י האוצר	16/06/2013		



## תוכן עניינים

4	..... כללי	1
6	..... שלב הקמת המסלקה	2
9	..... שלב הפעילות השוטפת של הגוף המוסדי	3
13	..... תהליכי עבודה מנהליים ואירגוניים	4
18	..... נספח א' - תיאור תהליך הרישום הראשוני	
20	..... נספח ב' - השלמת תהליך הרישום ומסירת אמצעי זיהוי חזקים	
21	..... נספח ג' - תהליך הקמת נתיבי הגישה	
23	..... נספח ד' - פירוט תהליך עבודה B2B	
30	..... נספח ה' - תהליך תמיכה בלקוח	



## 1 כללי

### 1.1 מטרה והיקף

נוהל זה מגדיר את תהליכי העבודה בין חברת סוויפטנס בע"מ לבין הגופים המוסדיים הנמנים על לקוחותיה.

הנוהל יפורסם באתר המסלוקה בכתובת [www.swiftness.co.il](http://www.swiftness.co.il)

הנוהל מפרט את הפעילויות אותם יבצעו הגוף המוסדי והמסלוקה, בחלוקה לשלושה תחומים:

- שלב ההרשמה לשירותי המסלוקה והקמת הגוף המוסדי כלקוח
- שלב הפעילות השוטפת של הגוף המוסדי
- תהליכי עבודה מנהליים ואירגוניים

הקמת המסלוקה ומתן השירותים על ידיה יבוצעו בארבעה שלבים מרכזיים:

שלב	מועד הפעלה	שרותי המסלוקה
א	יולי 2013	בקשות מידע המגיעות ממפיצים
ב	יולי 2014	צירוף החוסכים והוראות ביצוע
ג	יולי 2015	סליקת כספים ממפיצים וחוסכים
ד	דצמבר 2015	צירוף המעסיקים וסליקת כספי ניווד

יודגש כי נוהל עבודה זה בגרסתו (2.0) מתייחס לפעילויות המסלוקה כפי שהן מתוכננות למימוש במסגרת שלב א'. עדכון הנוהל יבוצע לקראת ובסמוך להפעלת כל שלב נוסף.

### 1.2 מסמכים ישימים

מס'	שם המסמך	הגורם	זיהוי	גרסה	תאריך
1	מכרז להקמת המסלוקה	משרד האוצר- אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון			22/03/2012
2	מענה למכרז להקמת מסלוקה פנסיונית של חברת נס א.ט. בע"מ	נס א.ט. בע"מ	316/154/12	1.0	04/07/2012



### 1.3 הגדרות ומושגים

מס'	מושג	תיאור
1	ספק או חברה	חברת סוויפטנס בע"מ
2	המזמין	משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון
3	לקוחות	גופים להם מספקת המסלקה שירותים – גופים מוסדיים ומפיצים
4	גופים מוסדיים	חברות ביטוח, חברות מנהלות קופות גמל וקרנות פנסיה
5	מפיצים	בעלי רישיון כהגדרתם בחוק הייעוץ הפנסיוני

### 1.4 טבלת עקיבות

חוזת/מכרז	מס' סעיף	תיאור הדרישה	כיסוי בנהל
מכרז להקמת מסלקה	6.3.2	נוהל עבודה - הנחיות עבודה למשתמשי קצה	מלא

### 1.5 אחריות

כתיבת נהל העבודה זה ועדכנו השוטף הינם באחריות מנהל שרות הלקוחות מטעמו של הספק, ואישורו של הנהל באחריות מנכ"ל חברת סוויפטנס ומנהל הפרויקט מטעמו של המזמין. נהל זה מצטרף לכללי המערכת, כפי שפורסמו ע"י חברת סוויפטנס בתאריך 12/02/2013.



## 2 שלב הקמת המסלקה

שלב	פעילות	אחריות
1	תהליך רישום ראשוני	גוף מוסדי
2	תהליך רישום משלים ומסירת אמצעי הזיהוי ה"חזק"	גוף מוסדי + מסלקה
3	תהליך התקנת נתיבי הגישה	גוף מוסדי
4	תהליך בדיקות אינטגרציה משותפות	גוף מוסדי + מסלקה

### 2.1 תהליך רישום ראשוני

שימוש בשירותי המסלקה מחייב רישום מוקדם, כאשר תחילתו של השלב הראשון של הרישום הינו בפורטל הכללי של המסלקה הפנסיונית. במהלך הרישום נדרש המשתמש למלא את הפרטים הבאים :

- פרטי זיהוי הגוף המוסדי
- נתונים עסקיים שונים
- פרטי נתיב הגישה למסלקה
- פרטי אמצעי התשלום בגין דמי שימוש
- פרטי עובדי הגוף המוסדי שהנם מורשי גישה דרך הפורטל
- פרטי אנשי קשר מקצועיים לעבודה מול המסלקה, לרבות פרטי מנהל קשרי מסלקה – איש קשר ראשי

לפירוט תהליך הרישום לגוף מוסדי, ראה **נספח א'** - "תיאור תהליך הרישום".



## 2.2 תהליך רישום משלים ומסירת אמצעי הזיהוי ה"חזק"

בשלב השני של תהליך הרישום, ידרשו המשתמשים מטעם הגוף המוסדי להשלים את תהליך הרישום במסגרת מפגש "פנים אל פנים" עם נציג סוויפטנס במסגרתו:

- תאמת זהותו של איש הקשר הראשי קרי, מנהל קשרי המסלקה
- תאמת זהותם של כל העובדים אשר הוגדרו כמורשי הגישה לפורטל
- יתקבלו ויבדקו כל המסמכים הנדרשים לאישור וחתימה מצד הגוף המוסדי והעובדים מטעמו
- ימסרו למורשי הגישה באופן אישי אמצעי הזיהוי החזקים המיועדים לנתיב הגישה בפורטל
- תתקיים הדרכה בסיסית לעובדים המוגדרים כמורשי גישה מצד הגוף המוסדי

לפירוט תהליך מסירת אמצעי זיהוי חזקים, ראה **נספח ב'** - "תהליך מסירת אמצעי זיהוי חזקים".

## 2.3 הקמת נתיבי הגישה

בהתאם לחוק מחוייב הגוף המוסדי לעבוד מול המסלקה באמצעות נתיב גישה מושתת FILE (B2B) TRANSFER – באמצעות כספות או באמצעות טכנולוגיית WEB SERVICE.

לפירוט תהליך הקמת נתיב גישה, ראה **נספח ג'** - "תהליך הקמת נתיבי הגישה".

## 2.4 שרות בדיקת ממשקים

כחלק מפעולת ההכנה והערכות לעבודה מול המסלקה, חברת סוויפטנס תספק שרות ללקוחות המסלקה שיאפשר ביצוע בדיקת תקינות הממשקים.

השרות יקבל דוגמאות של ממשקים יבצע בדיקות תקינות לממשק ויחזיר תשובה האם הקובץ תקין, במידה ולא יתקבל פירוט שגיאות.

הממשקים ישלחו למסלקה כצרופה למייל, יבדקו במערכות המסלקה ויעבירו משוב במייל חוזר.

## 2.5 תהליך בדיקות אינטגרציה משותפות

לאחר השלמת שלבי הרישום, ההתחברות ובדיקת הממשקים ע"י הגופים המוסדיים יבוצע שלב בדיקות אינטגרציה בין הגוף המוסדי למסלקה על ממשקי העבודה, בסיומן מחוייב הגוף המוסדי לקבל אישור תקינות כתנאי להתחברותו למסלקה.



בדיקות האינטגרציה יתבצעו במתכונת הבאה:

- הגוף מוסדי יודיע למסלקה על מוכנותו לביצוע הבדיקות ויקבע מועד בדיקה
- לפני ביצוע הבדיקה גוף מוסדי יעביר למסלקה קובץ אקסל ובו רשימה של 50 עמיתים של הגוף המוסדי בעלי זכויות שונות במוצרים שונים (יועברו נתוני ת.ז, שם, נתוני זיהוי למוצר/ים של העמית). העברת המידע למסלקה תבוצע דרך הכספת בלבד
- במועד ביצוע הבדיקה המסלקה תעביר לגוף המוסדי קובץ אירועים ובו בקשות מידע מסוגים שונים הכולל:
  - בקשות מידע תקינות של עמיתים הקיימים בגוף המוסדי
  - בקשות מידע תקינות של עמיתים שאינם קיימים בגוף המוסדי
  - בקשות מידע שגויות
- הגוף מוסדי יבצע בדיקות תקינות, זיהוי ממסרים תקינים/שגויים, הכנת קובץ משוב ושליחתו למסלקה
- הגוף מוסדי יבצע פיצול הבקשות בין מערכות המידע של הגוף (במידת הצורך)
- הגוף מוסדי יצור משימות עבודה לבקשות המידע התקינות, הרצתן (באופן מיידי) והכנת קבצי אחזקות ו/או היזון חוזר (בהתאם לסוג התשובה)
- הגוף מוסדי יבצע העברת קבצי המענה למסלקה באמצעות הכספת
- הגוף מוסדי יקבל קובץ היזון חוזר מהמסלקה ויטפל בטעינתו ובמתן הטיפול הנדרש
- במקרה בו ידווחו בקובץ ההיזון החוזר הודעות שגיאה הגוף המוסדי יבצע העברת קובץ אחזקות משלים





### 3 שלב הפעילות השוטפת של הגוף המוסדי

שלב	פעילות	אחריות
1	תהליך העבודה בין המסלקה ללקוחותיה	גוף מוסדי + מסלקה
2	תהליך עבודה של גוף מוסדי מול המסלקה בנתיב גישה B2B	גוף מוסדי
3	תהליך עבודה של גוף מוסדי דרך הפורטל	גוף מוסדי

#### 3.1 תהליך העבודה בין המסלקה ללקוחותיה

לאחר השלמת תהליך הרישום וקבלת אמצעי הזיהוי החזקים ולאחר השלמת בדיקות האינטגרציה, יוצא אישור תקינות ע"י סוויפטנס שיהיה תנאי לתחילת שימוש במסלקה.

תיאור מלא של תהליך העבודה בין המסלקה ללקוחותיה:

שלב	שולח	פעולה	נמען	SLA נדרש	סטטוס	השלב הבא
1	מפיץ	בקשת מידע/ טרום ייעוץ	מסלקה			
2	מסלקה	בדיקה ושליחת ממשק היזון חוזר טכני	מפיץ	1 שעה	לא תקין תקין	הפסקת התהליך מעבר לשלב הבא
3	מסלקה	בקשת מידע/ טרום ייעוץ	גוף מוסדי			
4	גוף מוסדי	בדיקה ושליחת ממשק היזון חוזר טכני	מסלקה	3 שעות מקבלת הבקשה	לא תקין תקין	ברור המסלקה מול המפיץ מעבר לשלב הבא
5	גוף מוסדי	היזון חוזר עסקי שליחת ממשק אחזקות	מסלקה	3 ימים מקבלת הבקשה	לא תקין תקין	מעבר לשלב הבא
6	מסלקה	היזון חוזר טכני	גוף מוסדי	1 שעה	לא תקין תקין	חזרה לשלב הקודם מעבר לשלב הבא
7	מסלקה	תשובה לבקשת המידע	מפיץ			
8	מפיץ	היזון חוזר טכני	מסלקה	3 שעות מרגע קבלת התשובה	לא תקין תקין	חזרה לשלב הקודם סיום התהליך



## 3.2 תהליך עבודה של משתמש מול המסלקה בנתיב גישה B2B

בהתאם להוראות החוק מחויב הגוף המוסדי לעבוד מול המסלקה בנתיב גישה המושתת על תהליכי File Transfer (נתיב גישה B2B).

נתיב גישה B2B מאפשר שליחת וקבלת קבצים בשתי טכנולוגיות שונות:

- העברת קבצים באמצעות כספות
- העברת קבצים בטכנולוגיות WEB SERVICE

על מנת לעבוד מול המסלקה בטכנולוגיית העברת קבצים, על המשתמש להיות בעל יכולת טכנולוגית להקמת מערכת קליטה ושידור של קבצים באחת מהטכנולוגיות בהן מאפשרת המסלקה העברת מידע. הטכנולוגיות מחויבות בניהול מבוקר של הקבצים היוצאים והנכנסים וכן יכולת ייצור וקליטה של כל סוגי קבצי ה"ממשק האחיד" המוגדרים ע"י אגף שוק ההון.

לפירוט תהליך עבודה המושתת על נתיב גישה B2B, ראה **נספח ד'** - "תהליך עבודה שוטף B2B".



### 3.3 תהליך עבודה של גוף מוסדי דרך הפורטל

העבודה בפורטל האינטרנט הייעודי מתבצעת באמצעות מסכי פעולה, מסכי תצוגת מידע ומסכי ניווט. ככלל, נועד הפורטל הייעודי של המסלקה לשמש כנתיב הגישה של מפיצים (סוכנים, סוכנויות, יועצים וכד') ומעסיקים אשר תשתיות המיכון שלהם ו/או היקפי הפעילות שלהם אינם מאפשרים או מצדיקים הקמת נתיב גישה מושתת העברת קבצים.

גופים מוסדיים יוכלו לעשות שימוש בפורטל למטרות צפייה בנתונים הניהוליים בלבד. יודגש כי לגופים המוסדיים לא תתאפשר צפייה בנתונים שהועברו בממשקים.

להלן רשימת השירותים הכלולים בשלב א' הצפויים להינתן באמצעות הפורטל למשתמשים

מורשי הגישה בגופים המוסדיים:

שלב	שלב א'	השירותים המוצעים לגופים מוסדיים
<b>כניסה והזדהות</b>		
	V	מסך כניסה/ראשי
	V	מידע כללי על חברת סוויפטנס ופעילותה
	V	מסך רישום של משתמש חדש
	V	מסך כניסה והזדהות למשתמש קיים
<b>מידע על תיק התכתבויות, מידע שהתקבל ואישורים על ביצוע הוראה</b>		
V		רשימת תיקי ההתכתבות ה"פעילים" המשויכים למשתמש (עם אופציה לבחירת תיק התכתבות מסוים לפעולה)
	V	סטטוס תיק התכתבות
V		הפעילויות אשר התקיימו בתיק – ללא תכנים (הנתונים המנהליים הקשורים לכל הממסרים שהוחלפו בתיק)
<b>מסכי מידע כללי וניהול</b>		
	V	הצגת פירוט חשבוניות ופירוט חיובים למשתמשים



שליבים עתידיים	שלב א'	השירותים המוצעים לגופים מוסדיים
<b>דוחות לצורכי מעקב ובקרה</b>		
	V	דוח מעקב אחר ממשקי משוב לפי התפלגות הסטטוס
	V	דוח מעקב אחר ממשק אחזקות לפי התפלגות הסטטוסים



## 4 תהליכי עבודה מנהליים ואירגוניים

### 4.1 תהליכים מרכזיים

שלב	פעילות	אחריות
1	תהליך תמיכה בלקוחות	מסלקה
2	תהליך חיוב וגביית דמי שימוש	מסלקה
3	תהליך ערעור משתמש על חיוב	מסלקה
4	תהליך טיפול בלקוח בהליך גבייה	מסלקה
5	תהליך טיפול בלקוח בעייתי	מסלקה
6	הוספת / החלפת משתמשים	מסלקה
7	הוספות / החלפת אמצעי זיהוי	מסלקה
8	קבלת משוב מלקוחות	מסלקה

### 4.2 תהליך תמיכה בלקוחות

במסגרת פעילות המסלקה יוקם מוקד שירות ותמיכה בלקוחות.

המוקד יסייע בתמיכה אפליקטיבית ותפעולית, בטיפול בבעיות הזדהות והתחברות, וכן בטיפול ומעקב אחר סטטוס בקשות, ביצוע פעולות, נושאי תשלום וגבייה – בהתאם לפניית המתקבלות.

המוקד יספק מידע אדמיניסטרטיבי, סיוע בהפעלה, הדרכה, מתן הסברים ופתיחת משימות להמשך טיפול, בנושאים שונים.

יודגש כי מוקד השירות אינו אחראי לספק מידע, הבהרות ותמיכה ביחס לתכנים המועברים בתוך ממסרי המידע והוראות הביצוע השונות. בשאלות בתחומים אלו יופנה הגורם השואל אל הגורם המדווח אשר הינו האחראי על מתן תמיכה ושירות בנושאים אלה.

לפירוט תהליך תמיכה בלקוח, ראה **נספח ה'** - "תהליך תמיכה בלקוח".

### 4.3 תהליך חיוב וגביית דמי שימוש

**כללי:** גוף מוסדי ישלם דמי שימוש שנתיים קבועים בסך 3,000 ₪.

**אמצעי תשלום:** גביה תבצע באמצעות כרטיס אשראי או באמצעות הרשאה לחיוב חשבון.

**הזנת פרטי אמצעי תשלום:** במועד ביצוע הליך ההרשמה למסלקה, יתבקש הגוף המוסדי לבחור את אמצעי התשלום המועדף עליו וכן להזין את פרטי אמצעי התשלום.



**מועד ביצוע התשלום:** דמי השימוש ישולמו על ידי הגופים המוסדיים בתחילת כל שנה קלנדרית. התשלום הראשון יעשה עם הפעלתה הראשונה של המסלקה הפנסיונית המרכזית לפי היחס שבין התקופה שבה פעלה מערכת הסליקה הפנסיונית המרכזית לבין 365 ימים, לפי הנוסחה שלהלן:

$$\frac{\text{מספר ימי הפעלה בפועל}}{365}$$

במידה ותקופת ההתקשרות בין חברת סוויפטנס לגוף המוסדי תסתיים לפני תום שנה מלאה, ישולם החלק היחסי בהתאם לאורך התקופה בה נמשכה ההתקשרות.

**הפקת חשבונית מס וקבלה:** הפקת החשבונית תתבצע בסמוך לביצוע התשלום ותשלח לכתובת הדוא"ל של איש הקשר הראשי שנמסרה בעת ביצוע הרישום. מורשי גישה בעל הרשאה מתאימה יוכלו לצפות בחשבוניות בפורטל.

**הצמדה למדד:** בשנה קלנדרית שבה המדד יעלה על 5%, יעודכנו דמי השימוש בשיעור עליית המדד באותה שנה, ובלבד שעליית המדד חלה טרם הפעלת מנגנון העדכון לבדוק כמפורט בחוזר הגביה. על אף האמור, אם במהלך השנה הראשונה של הפעלתה של מערכת סליקה פנסיונית מרכזית, פעלה המערכת תקופה הקצרה מ-365 ימים, יעודכנו דמי השימוש רק אם עלה שיעור המדד על 5% כפול היחס שבין התקופה שבה פעלה מערכת הסליקה הפנסיונית המרכזית לבין 365 ימים, לפי הנוסחה שלהלן:

$$\frac{\text{מספר ימי הפעלה בפועל}}{365} \times 5\%$$



## 4.4 תהליך ערעור משתמש על חיוב

### כללי

לקוח אשר חיוב בגין שימוש במסלקה, ולדעתו נפלה טעות בחיוב האמור, יוכל לפנות אל הספק בבקשה לערער על החיוב.

### מועד הערעור

כל לקוח יהיה רשאי לערער בפני הספק על גובה החיוב תוך 30 ימים ממועד קבלת חשבונית מס/קבלה.

### הגשת הערעור

את הערעור ניתן להגיש באמצעות פנייה טלפונית למוקד השירות של המסלקה, שליחת דוא"ל לכתובת שתפורסם או על ידי משלוח הודעת פקס.

### הטיפול בערעור

בהתקבל ערעור של לקוח במסלקה, יצור נציג סויפטנס קשר עם הלקוח לברור ראשוני ולסיכום אופן ביצוע התקשורת בין סויפטנס ללקוח.

ככלל, מענה לערעור יתקבל תוך 2 ימי עסקים וישלח ללקוח באמצעות דואר אלקטרוני או שיחה טלפונית, כפי שיסוכם עמו.

במקרים חריגים בהם הטיפול בערעור נמשך מעבר ל-2 ימי עסקים, יצור קשר נציג המסלקה עם הלקוח וידווח לו כי הערעור נמצא בטיפול. בסיום הטיפול תשלח הודעה ללקוח בערוץ התקשורת שסוכם עמו.

## 4.5 לקוח שאינו משלם- בעיות גביה

כללי: גוף מוסדי אשר מאחר בביצוע התשלום בתקופה העולה על 30 ימים ממועד החיוב הקבוע לתשלום בגין השימוש במסלקה, יחשב כלקוח בהליך גבייה והטיפול בו יועבר לצוות הגביה של סוויפטנס.

הפקת התראה: במקרה בו לקוח המסלקה נכנס לתהליך גבייה, תשלח אל תיבת הדוא"ל של הלקוח התראה הכוללת את פרטי החוב ואת המועד האחרון לביצוע התשלום.

הפקת התראה שניה: במידה והלקוח לא ישלם את חובו תוך 14 ימים ממועד הפקת ההתראה הראשונה, תשלח ללקוח התראה שניה, לפיה עליו להסדיר את חובו תוך 7 ימים ממועד משלוח ההתראה.



**הודעה לממונה:** במקרה בו לקוח נמצא בהליך הגביה לא ישלם את חובו עד תום המועד הנקוב בהתראה השנייה, תפיק סוויפטנס מכתב התראה נוסף ותישלח בדואר רשום בנוסף לתיבת הדוא"ל של הלקוח ויועבר דיווח בעניין לממונה. הדיווח יועבר במסגרת הדיווח התקופתי על תקלות וחריגים. הדיווח יכלול את גובה החוב כמו גם את סטאטוס הטיפול.

**פניה לערכאות משפטיות:** מובהר בזאת כי סוויפטנס שומרת לעצמה את הזכות לפעול בכל ערכאה משפטית על מנת לגבות את החוב. אין באמור לעיל כדי לגרוע מחובת הלקוח לשלם כל חוב במועד ו/או מכל זכות אחרת של סוויפטנס.

**ריבית פיגורים:** במקרה של איחור בתשלום דמי השימוש העולה על 30 ימים ממועד החיוב הקבוע לתשלום בגין השימוש במסלקה, ישאו דמי השימוש ריבית חודשית (עבור מלוא החודש או חלקו היחסי) החל מהמועד המקורי שנועד לתשלום. גובה הריבית יהיה בשיעור ריבית פיגורים החודשית כפי שהיתה במועד האחרון לתשלום.

#### 4.6 תהליך טיפול בלקוח בעייתי

**כללי:** לקוח בעייתי הינו לקוח בעל ריבוי שגיאות בממשקים, לקוח שאינו עומד בזמנים כפי שהוגדרו בד"ן, וכן לקוח שהמידע המועבר על ידו הינו מידע לקוי.

**תזכורות והתראות:** המסלקה הפנסיונית ערוכה לשליחת תזכורות והתראות לכל גוף המתקרב או חורג מתקרת זמן המענה הקצובה בחוזרי האוצר השונים - לקוח בעייתי.

תזכורות והתראות תשלחנה ללקוח במסגרת ממשק היזון חוזר. בהמשך פעילותה תבחן סוויפטנס ביחד עם המשתמשים אפשרויות משלוח נוספות.

התראות ללקוחות שלא העבירו "היזון חוזר" למסלקה ינוהלו על ידי תהליך מתוזמן המופעל בכל שעות היום.

התראות לגופים מוסדיים שלא העבירו **מידע (תשובה)** לאירועים ינוהלו על ידי תהליך שיופעל אחת ליום מתוך ריצת עיבוד יומי.

המסלקה תדווח לאגף שוק ההון על כל חריגה בשימוש לרבות על איחורים ואי עמידה בזמני התגובה הנדרשים.

**הודעה לממונה:** במידה ולקוח יוגדר כלקוח בעייתי במסגרת פעילותו מול המסלקה, תועבר הודעה לממונה על החריגה ומהותה. ההודעה תכלול פירוט על סוגי החריגות ועל היקפן.





## 4.7 הוספת/ החלפת משתמשים

איש קשר עם הרשאת גישה לנתוני רישום יוכל להכנס לפורטל ולבצע את העדכונים הבאים:

הוספת / החלפת אנשי קשר

הוספת / החלפת מורשי גישה – בקשה זו תפתח קריאת שירות במוקד התמיכה. מוקד התמיכה יצור קשר עם הלקוח ויבצע את העדכונים / תוספות בהתאם.

## 4.8 הוספות / החלפת אמצעי זיהוי

לא ניתן להעביר אמצעי זיהוי בין משתמשים. האמצעי הוא אישי ומשוייך לאדם. הוספת אמצעי זיהוי / משתמש דורשת זיהוי מחדש (פיזי או דואר רשום).

## 4.9 קבלת משוב מלקוחות על שירות המסלקה

החברה תדאג ותפעל לספק רמת שרות בסטנדרטים גבוהים, לשם כך תבצע את הפעולות הבאות:

- איסוף משובים מדגמיים, באמצעות פנייה למשתמשים אשר פנו לקבלת שירות ובחינת מידת שביעות הרצון מהשרות אותו קיבלו
- ביצוע סקרי שביעות רצון רבעוניים – סקרים אלה יתייחסו לכלל השירותים המסופקים ע"י החברה ללקוחותיה, לרבות מוקד התמיכה והשרות. הסקר יבוצע בקרב מדגם מייצג של סוגי הלקוחות השונים



## נספח א' – תיאור תהליך הרישום הראשוני

לצורך הליך הרישום הראשוני, יבחר משתמש המבקש להירשם בעמוד הבית של פורטל המסלקה באופציה רישום משתמש חדש ויתבקש למלא את המידע הנדרש להשלמת תהליך הרישום.

### רישום משתמש מסוג גוף מוסדי

תהליך הרישום של גוף מוסדי מתחיל בפורטל האינטרנט וכולל את השלבים הבאים:

- בחירת אופציית "רישום לשירותי המסלקה"
- בחירת אפשרות "רישום גוף מוסדי"
- בחירת סוג הרישום המבוצע (גוף מוסדי בעל מוקד אחד, גוף מוסדי רב מוקדים – מוקד ראשי, גוף מוסדי רב מוקדים – מוקד משני)
- הקלדת נתוני הזיהוי של הגוף המוסדי (ח.פ/ח.צ, שם מלא, שם מקוצר, כתובת, מספר רישיון וכד')
- הקלדת סוגי המוצרים המנוהלים בגוף (נדרש רק במקרה של גוף מוסדי המפעיל מספר מוקדים)
- הקלדת נתוני הקופות והקרנות המנוהלות בגוף (נדרש רק במקרה של גוף מוסדי המפעיל מספר מוקדים)
- בחירת נתיב הגישה למסלקה כאשר:
  - נתיב מושתת File Transfer – כספות, WS
  - הוספת נתיב מושתת פורטל אינטרנט
- הקלדת נתוני אנשי הקשר של הגוף המוסדי/מתפעל עפ"י תחומי פעילות:
  - איש קשר ראשי
  - איש קשר בנושאים טכנולוגיים
  - איש קשר לנושא אבטחת מידע
  - איש קשר בנושאים פיננסיים
- בחירת אופן משלוח הודעות והתראות מנהליות (SMS, מייל) - ראה **סעיף 4.6** - "טיפול בלקוח בעייתי"
- בחירת אופן התשלום למסלקה בגין שירותיה (הרשאה לגביה מחשבון עו"ש בנקאי, כרטיס אשראי) והקלדת נתוני החשבון/כרטיס לחיוב



בעת העבודה בפועל ניתן להעזר במדריך מפורט המפורסם באתר המסלקה [Swiftness.co.il](http://Swiftness.co.il)

### רישום ברמת משתמש

בהתאם לחוק מחוייב כל משתמש הפועל דרך פורטל האינטרנט **ברישום זיהוי אישי**. לפיכך גוף מוסדי המבקש גישה לשירותי המסלקה באמצעות הפורטל (גם אם זו באה בנוסף לגישה מושתתת File Transfer) חייב ברישום שמי של כל מי מעובדיו לו הוא מבקש לתת גישה זו. בתהליך הרישום יידרש הגוף המוסדי לספק ביחס לכל עובד בעל גישה את הנתונים הבאים:

- נתונים אישיים (ת.ז, שם, כתובת)
- תחום עיסוק העובד (חשבות, תמיכה, מנהלי)
- סיסמת כניסה אישית
- בחירת אופן משלוח הודעות והתראות מנהליות (SMS, מייל)
- קביעת מאפייני הפעילות אותם מבקש הגוף המוסדי לתת לאותו העובד בכפוף לאישור משרד האוצר תוך הגדרת:
  - זכאות לגישה לכל הפעילויות והמיידעים הקשורים לגוף המוסדי
  - זכאות גישה למידע מנהלי הקשור לגוף המוסדי (חיובים, חשבונות וכד')
- תוך שלושה ימי עסקים ממועד רישום הגוף המוסדי באמצעות הפורטל, ייצור נציג החברה קשר עם איש הקשר הראשי מטעם הגוף המוסדי וזאת לצורך:
  - העברת מסמכים נדרשים לאישור וחתימה (טופסי הרשמה, הרשאה לגביה מחשבון עו"ש, עמידה בדרישות הטכניות להתחברות וכד')
  - קביעת מועד ומקום למפגש הדרכה ומסירת אמצעי הזיהוי החזקים

### ראה **נספח ב'** - "השלמת תהליך הרישום ומסירת אמצעי זיהוי חזקים"

במידת הצורך – קביעת מועד לפעילות משותפת של הצוותים הטכניים להקמת נתיב הגישה של הגוף המוסדי למסלקה



## נספח ב' - השלמת תהליך הרישום ומסירת אמצעי זיהוי חזקים

### מסירת אמצעי זיהוי לגוף מוסדי

לצורך השלמת הרישום, ייצור נציג הספק קשר עם איש הקשר הראשי מטעם הגוף המוסדי תוך שלושה ימי עסקים ממועד רישום הגוף המוסדי באמצעות הפורטל לצורך:

- העברת מסמכים נדרשים לאישור וחתימה:

- קבלת טופס רישום ראשוני חתום בהעתק נאמן למקור
- טופס קבלת טוקן הכולל פרטי מורשה גישה, פרטי הטוקן, חתימה על קבלת הטוקן וכן התחייבות להחזרת הטוקן בעת סיום עבודה
- טופס פרטי גבייה בגין כספות וטוקנים, הכולל הרשאה לחיוב חשבון הגוף המוסדי
- טופס הרשאה לחיוב חשבון בגין דמי שימוש שנתיים בשירותי המסלקה

- קביעת מועד ומקום למפגש הדרכה ומסירת אמצעי הזיהוי החזקים

למשתמשי הגוף המוסדי יימסר אמצעי הזיהוי החזק במפגש אישי לפי השלבים הבאים:

- אימות זהות נציג הגוף המוסדי וזכאותו לפעול בשם הגוף המוסדי
- מסירת המסמכים החתומים הנדרשים לנציג המסלקה
- ביצוע זיהוי אישי באמצעות תעודה מזהה לעובדי הגוף המוסדי הרשומים לשירות באמצעות פורטל האינטרנט
- מסירת אמצעי הזיהוי החזק האישי של כל אחד מהמשתמשים וכן קוד המשתמש שלו
- תינתן לגוף המוסדי ולעובדיו הדרכה כללית על המסלקה ושירותיה. מועדי ההדרכה יפורסמו מראש באתר המסלקה



## נספח ג' - תהליך הקמת נתיבי הגישה

להלן תהליך הקמת נתיבי גישה:

### 1. נתיב גישה – פורטל אינטרנט

העבודה באמצעות פורטל האינטרנט אינה דורשת התקנות טכנולוגיות כלשהן. העבודה בפורטל דורשת קשר לאינטרנט ודפדפן סטנדרטי בלבד.

### 2. נתיב גישה – B2B

גוף מוסדי העובד מול המסלקה בנתיב גישה מושתת (B2B) FILE TRANSFER יבחר גם את הטכנולוגיה באמצעותה ישלח ויקבל קבצים. הטכנולוגיות האפשריות הן:

- העברת קבצים באמצעות כספות למשתמשי B2B
- העברת קבצים בטכנולוגיות WEB SERVICE

עבודה באמצעות כספות מחייבת את הגוף המוסדי לביצוע תהליך התקנה כדלקמן:

- המסלקה תספק למשתמש כתובת לפנייה (URL) לחדר הכספות של המסלקה, שם הכספת, שם משתמש, סיסמא
- המשתמש יבצע הגדרות במערכות שלו בהתאם לנתונים שנשלחו ובהתאם להנחיות היצרן (Cyber-Ark)
- ביצוע אינטגרציה מלאה של כל סוגי הבקשות הנשלחות ע"י המסלקה וכן בקשות הנשלחות ע"י המשתמש למסלקה ווידוא שנתיב הגישה שנבחר פועל כראוי

גוף מוסדי אשר בחר בהעברת קבצים באמצעות WS מחויב לפתח מנגנון אשר "יצרוך" שרות שמערכת המסלקה תחשוף (השרות יפותח לפי תקן ws-gov.il), צריכת השירותים תהיה על סמך מפרט המפורסם באתר האינטרנט של המסלקה בכתובת [www.Swiftness.co.il](http://www.Swiftness.co.il). הנתונים שיגיעו באמצעות השרות יועברו לכספת במסלקה.



חלק מהטכנולוגיות אותן מאפשרת המסלקה בנתיבי הגישה בשיטת B2B מחייבות תהליך התקנה משותף ומסונכרן בין המסלקה לגוף המוסדי ו/או תהליך בדיקה טכנית בכדי לוודא כי ההתקנה בוצעה כנדרש וכי נתיב הגישה פועל כראוי. בסיומן התקין של הבדיקות תנפיק המסלקה אישור על השלמת שלב הגדרת הכספות לגוף המוסדי.

דרישות ההתקנה והבדיקה עפ"י טכנולוגיות הגישה הן :

הערות	דרישות להתקנה משותפת	טכנולוגיה משנית	טכנולוגיה ראשית
	הורדת התוכנה מאתר המסלקה וביצוע הגדרות חיבור בהתאם למאפיינים הספציפיים ללקוח שנמסרו ע"י המסלקה	One-Click Transfer	כספות
חיבור חדר כספות של המשתמש לבין חדר כספות המסלקה V2V	מאפייני כספות שיתואמו בין המסלקה למשתמש	DCA	כספות
שרות המפותח עפ"י תקן WS-GOV.IL	הגדרה לפי מפרטים שיפורסמו באתר המסלקה	WEB SERVICE	WEB SERVICE

### 3. אישור משתמש לפעולה מול המסלקה

לצורך קבלת אישור על מוכנות המשתמש לעבודה מול המסלקה, על המשתמש להשלים את כל הפעולות המתוארות במסמך "כללי מערכת לגופים מוסדיים" אשר פורסם ע"י חברת סוויפטנס בתאריך 12.2.2013. המסמך מופיע באתר האינטרנט של המסלקה בכתובת [www.Swiftness.co.il](http://www.Swiftness.co.il)



## נספח ד' – פירוט תהליך עבודה B2B

### 1. תנאי הסף להתחברות B2B למסלקה

גוף מוסדי מחויב לפעול מול המסלקה בטכנולוגיות ה- File Transfer ולעמוד בתנאים הבאים כתנאי להתחברות למסלקה:

- הגוף המוסדי נרשם לשירות המסלקה ובחר באחד מנתיבי הגישה B2B
- הגוף המוסדי הקים מול המסלקה את נתיב הגישה הנבחר וענה לדרישות שנקבעו להקמה ולהתקנה הנדרשת
- לגוף המוסדי יכולת להפיק במערכות המיכון שלו ממשקים בפורמט "חוזר המבנה האחיד" והוא עמד במבחני הקבלה שנקבעו לתקינות ממשקים אלו
- ברשות הגוף המוסדי מערכת לזיהוי חד ערכי של עובדיו העושים שימוש בחיבור למערכת הסליקה מטעמו, וביכולתו של הגוף המוסדי לנטר את השימוש של עובדיו במערכת הסליקה, והכל בכפוף להוראות תקנות אבטחת המידע בהן חייב הגוף המוסדי, כנדרש ע"פ דין.
- הגוף המוסדי מינה מטעמו איש קשר המשמש כמנהל קשרי מסלקה האחראי לטיפול בכל תהליכי העבודה ובמעבר המידע מהגוף המוסדי למסלקה כנדרש ע"פ דין.
- גוף מוסדי שלו יותר מעשרה עובדים בעלי גישה למידע מינה ממונה על הפרטיות ואבטחת המידע לעניין שימוש במערכת, כנדרש ע"פ דין.

### 2. הממשקים בהם נעשה שימוש

העברת הבקשות, ההוראות והמידעים "אל" ו-"מ" המסלקה הפנסיונית בנתיב B2B נעשית על פי הממשקים המוגדרים במסגרת "חוזר המבנה האחיד" של אגף שוק ההון. במסגרת שלב א' של המסלקה ותכולת הפעילויות המוגדרת לו, תעשה המסלקה הפנסיונית שימוש בממשקים הבאים:

- **ממשק אירועים** שהינו ממשק הפניה באמצעותו מועברות בקשות לקבלת מידע. הממשק מוקם ע"י גורמים הרשאים לפנות בשאלה (מפיץ, חוסך, מעסיק) וממוען לגורמים היכולים לספק את המידע המבוקש (גוף מוסדי)
- **ממשק אחזקות** שהינו ממשק התשובה באמצעותו מוחזר המידע לבקשות לקבלת מידע. הממשק מוקם ע"י גורמים היכולים לספק את המידע המבוקש (גוף מוסדי) ומיועד לגורם אשר פנה בשאלה (מפיץ, חוסך, מעסיק)
- **ממשק ההיזון החוזר** שהינו ממשק ה"Hand Shaking" באמצעותו מאשר מקבל ממשק את קבלת הממשק ואת תקינותו או מחזיר הודעות ונתוני שגיאה. הממשק מוקם ע"י כל הגורמים המקבלים את ממשק האירועים או האחזקות בתקשורת B2B לרבות המסלקה עצמה, ומיועד לגורם אשר שלח, לרבות אל המסלקה)

מידע נרחב יותר על ממשקים אלו ניתן למצוא בחוזר המבנה האחיד של אגף שוק ההון.



### 3. עקרונות תהליך העבודה במסלקה – הגעת ממשק נכנס

מערך המיכון של המסלקה הפנסיונית הינו מערך אוטומטי לחלוטין הפועל ללא מגע יד אדם לקליטה, בדיקה, עיבוד, תיעוד והפצה של ממשקים ומסרים בין המשתמשים השונים בשירותי המסלקה. מהגדרתו כמערך מיכון אוטומטי נטול תפריטי ופונקציות פעולה, מופעל המערך בהתרחש אחד משלושת התנאים הבאים:

- הגעת ממשק אל מערכת הסליקה ("אירוע ממשק נכנס")
- הפעלת תהליך מתוך מתזמן המשימות (Scheduler)
- הפעלת תהליך בהתקיים תנאים מוגדרים מראש (SLA Contracts)

האינטראקציה העיקרית בין המסלקה למשתמשי ה-B2B מתרחשת כמובן במסגרת הפעילות המתעוררת במסלקה עם הגעת ממשק נכנס, אך מושפעת גם מהפעילויות הנוספות.

תהליך הטיפול בממשק נכנס, מושתת על עקרונות אחידים התקפים לכל סוגי הממשקים (אירועים, אחזקות, היזון חוזר) אותם שולח הגוף המוסדי למסלקה. ההתאמה הספציפית לסוג הממשק מתמקדת ברובה בתוך תהליך העיבוד במסלקה המותאם לכל סוג ממשק ובהתאם לתכולתו ואופיו.

### 4. דגשים על שלבי העבודה העיקריים והאינטראקציה הנדרשת עם הגוף המוסדי

#### 4.1. הגעת הממשק למסלקה

- באמצעות טכנולוגית הגישה שבחר (WS, כספות) מעביר הגוף המוסדי את הממשק אל חדר הכספות של המסלקה
- יודגש כי עקרון עבודת המסלקה הוא שהלקוח הוא היוזם של העברת הממשק למסלקה ומשיכת הממשק מהמסלקה אליו
- הממשק יכול להכיל מספר גדול של מסרים (מסר = בקשה, הוראה או דיווח מידע בודד בתוך הממשק) מהסוג המוגדר להעברה באותו הממשק
- הממשק יכול להכיל מסרים בהם סוגי פעולות שונות (כגון בקשות למידע מכלל הגופים המוסדיים, לצד בקשות למידע על מוצר ספציפי, ולצד בקשות לקבלת מידע על פיצויים בעבור מעסיק)
- הממשק יכול להכיל מסרים המופנים למשתמשים שונים בו זמנית (אפשרות זו הקיימת בממשק האירועים וההיזונים החוזרים אינה אפשרית כיום בממשק האחזקות בשל האופן בו הוא מוגדר)
- קבצי מסמכים נלווים לממשק (כגון קובץ ייפוי כוח חתום או מסמך סרוק) מועברים אף הם לכספת נקבצים במבנה סטנדרטי (כגון PDF)
- מערכת איתור אוטומטית של המסלקה סורקת את כספות המסלקה ומאתרת קבצים נכנסים.
- הטיפול בממשק נכנס מתחיל במסלקה באופן מיידי עם איתור אירוע ההגעה. הקבצים מועברים ל"שטח נחיתה" ובהתאם לסוג הממשק מופעלת רוטינת הטיפול הנדרש לו





## 4.2. בדיקות הקבלה של המסלוקה

מערכת המסלוקה מבצעת בדיקות קבלה לכל ממשק נכנס בשתי רמות :

- בדיקות תקינות ברמת הממשק –
  - תאימות שם הקובץ על פי החוזר האחיד לשמות קובצי הממשק
  - תאימות שם הקובץ לתכולת מבנה הקובץ
  - בדיקת תקינות XML - well-formed
  - בדיקת תקינות ונכונות ה XML בהתאם לסכמה המפורסמת - valid document
- בדיקות תקינות ברמת כל ממסר בממשק – התאמת כל ממסר לכל הוראות שדות החובה, הערכים המותרים, והגדרות החוקיות הקיימות בחוזר המבנה האחיד ביחס לאותו השדה בממשק
- בעיית תקינות ברמת הממשק גורמת לדחיית הממשק במלואו ולהפסקת הטיפול בבקשות או במידעים המועברים בו. דיווח על דחייה שכזו מוחזר בפרק זמן של עד שעה מרגע הגעת הממשק לגורם השולח בממשק היזון חוזר, בפורמט המתאים לדיווח על דחיית ממשק מלא.
- בעיות תקינות ברמת הממסר גורמות לדחיית הממסר השגוי ולהפסקת הטיפול בבקשה או במידע המועבר בו.
- עם סיום בדיקת כל הממסרים שדווחו בממשק, מכינה המסלוקה קובץ היזון חוזר מרוכז לכל ממסרי הממשק אשר נשלח לגורם השולח ובו :
  - דיווח היזון חוזר בגין ובעבור כל אחד מהממסרים שהתקבלו באותו הממשק
  - תכולת ממשק ההיזון החוזר זהה ומקבילה ככל הניתן לתכולת הממשק הנכנס
  - לממסרים תקינים – אישור כי הממסר תקין וכי ניתן להמשיך את הטיפול בו
  - לממסרים שגויים – הודעה כי הממסר שגוי בצירוף מידע על השגיאות שנמצאו בממסר (קוד שגיאה, שם השדה השגוי, הערך שדווח בו ועוד)
  - לבקשות מידע חדשות תקינות מוחזר בהיזון חוזר גם "מספר מסלוקה" אשר ישמש ממועד זה ועד לסיום הטיפול בבקשה מספר זיהוי ייחודי של כל האירועים והדיווחים הקשורים לאותה הבקשה.
  - לבקשות מידע חדשות שאינן תקינות לא יוחזר "מספר מסלוקה"
- ממשק ההיזון החוזר נשלח לגורם השולח עם סיום תהליך הבדיקה של הממשק הנכנס בפרק זמן של עד שעה מרגע הגעת הממשק.
- על משתמש אשר קיבל הודעת דחייה לממשק או לממסר להניח כי הטיפול בבקשה, הוראה או המידע שהעביר נפסק ואינו מבוצע. על המשתמש לתקן את הנדרש ולהעביר את הממשק או הממסר בשנית למסלוקה.



על משתמש אשר לא קיבל היזון חוזר ביחס לממשק או לממסר בתוך פרק הזמן המרבי המותר, להניח כי המסלקה לא קיבלה את הממשק או הממסר האמור, לפעול לביטול הנושא ובמידת הצורך להעביר את הממשק או הממסר בשנית למסלקה.

המסלקה תחזיר היזון חוזר לכל ממשק/ממסר אירועים ואחזקות וכן תחזיר היזון חוזר לכל ממסר היזון חוזר נכנס המדווח על שגיאה. היזון חוזר לא יוחזר רק ביחס לממסרי היזון חוזר נכנסים בהם קיים דיווח על קבלה תקינה של ממסר.

#### 4.3. ביצוע בדיקות קבלה ע"י משתמשי הגוף המוסדי

על הגוף המוסדי חלה חובה לבצע בדיקות קבלה לממשקים נכנסים ולדווח על התוצאה במסגרת פרק הזמן המרבי שנקבע, תוך 3 שעות לממשק היזון חוזר.

יודגש כי בדיקות הקבלה של הממשקים והממסרים מתייחסות לתקינות הטכנית של המידע הנכנס והן אינן מחייבות גישה אל מאגרי המידע של הגוף המקבל.

בדיקות המתייחסות למאגרי המידע של הגוף המוסדי המקבל (כגון – האם לעמית המדווח בבקשה קיים מספר חשבון כמדווח בבקשה) מבוצעות במסגרת זמן התגובה המרבי המותר להחזרת המענה המלא לאותה הפניה. זמן המענה המרבי הנו 3 ימי עבודה.

בהימצא שגיאת תוכן מסוג זה ע"י הגוף המוסדי, יחזירו למסלקה (ודרכה למפיץ) ממסר בממשק היזון חוזר (במקום ממסר בממשק אחזקות) באמצעותו ידווח על הבעיה שנמצאה.

במקרים בהם יטען מפיץ כי קיבל תוכן שגוי מהגוף המוסדי יפנה המפיץ למסלקה. המסלקה תבדוק כי בעיות התוכן לא נוצרו במסגרת העיבוד המתבצע במסלקה כלומר, המידע שהועבר ע"י הגוף המוסדי למסלקה זהה לזה שהעבירה המסלקה למפיץ.

במקרים בהם בדיקת המסלקה העלתה כי הגורם לשגיאת התוכן לא נבע מהעיבוד שבוצע במסלקה תודיע המסלקה למפיץ על תוצאות הבדיקה. המפיץ יפנה ישירות לגוף המוסדי להמשך ברור. שלב זה הינו באחריות הבלעדית של המפיץ.

החלת בדיקות הקבלה ולו"ז הדיווח על המסלקה ועל הגוף המוסדי מבטיחה :

- ניהול "Hand Shaking" מלא ביחס לכל דיווח המועבר "אל" ו"מ" המסלקה
- זיהוי מהיר של כל בעיה בזרימת המידע או בתכולת הדיווח ומתן מענה מיידי
- מניעת חילוקי דעות בדבר הגעת/אי הגעת ממשק או ממסר וביחס למועד בו נשלח/התקבל כאמור, מענה לממשק היזון חוזר מהמסלקה ללקוח יתבצע תוך שעה אחת
- מענה לממשק היזון חוזר מהלקוח למסלקה יתבצע תוך שלוש שעות

#### 4.4. תהליך העיבוד במסלקה

תהליך העיבוד של המסלקה מטפל בכל ממסר תקין שהתקבל, מקצה מספר תיק מסלקה לאירועים חדשים, פותח/מעדכן עבורו "אירוע" במערכת ה – CRM המשמשת לתיעוד הטיפול, קובע את



הגורמים אליהם יש להעביר את המסר שהתקבל ואת הגורמים אליהם יש להעביר ממסר היזון חוזר נוסף.

ממסר היזון חוזר נוסף הינו ממסר היזון חוזר הנשלח לגורם אחר שאינו הגורם השולח. לדוגמא – גוף מוסדי מדווח למסלקה על שגיאה שמצא בממסר בקשת מידע נכנס. בנוסף להיזון החוזר לגבי אישור הקבלה אשר שולחת המסלקה לאותו גוף מוסדי, מדווחת המסלקה גם לגורם הפונה (אשר שלח את בקשת המידע) על התקלה וזאת באמצעות ממשק/ממסר היזון חוזר נוסף.

רישום המידע בבסיסי הנתונים של המסלקה נעשה בהתאם להוראות אבטחת מידע מחמירות במיוחד אשר נקבעו להחזקת מידע זה.

בהתאם להוראות החוק, המידע הנמסר ללקוח זמין במערכות המסלקה למשך 7 ימי עסקים ממועד העברת המענה אל הגורם הפונה. המידע נשמר במאגרי המסלקה למשך 23 ימי עסקים נוספים (לצורכי בירורים וטיפול במחלוקות), בסיומם, מוחקת המסלקה את המידע שהתקבל או הועבר. מחיקה זו הינה מחיקה "פיזית" של המידע ממאגרי המסלקה והיא אינה ניתנת לשחזור. לאחר המחיקה נותר במערכת מידע מנהלי בלבד ביחס לפניה ולשלבי הטיפול אשר התקיימו בה למשך 7 שנים.

#### 4.5. מספר תיק מסלקה

כל בקשת מידע חדשה (בשלב א') המגיעה למסלקה פותחת אירוע טיפולי חדש ("תיק התכתביות") המקבל מספר תיק מסלקה חד ערכי.

מספר תיק המסלקה הינו מספר הקסאדצימלי (תווים חוקיים 0-9, A-F) מורכב מ- 32 ספרות וארבעה תווים מפרידים בפורמט הבא: xxxxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxxxxx. יש לשמור על המיקום של תווים המקף (-) המפרידים.

הקצאת מספר המסלקה באחריות המסלקה בלבד.

מספר תיק המסלקה מוחזר לגורם הפונה בממשק ההיזון החוזר ומצורף ע"י המסלקה לבקשת/ות המידע (ממשק האירועים) המועברות לגופים המוסדיים.

כל ממסר הנשלח "מ" או "אל" המסלקה בעקבות בקשה זו (היזון חוזר, אחזקות וכו') חייב לשאת את מספר תיק המסלקה של בקשת המקור, לצורך שיוך מהיר וחד-חד ערכי שלו.

ממסרי אחזקות הנשלחים מדי חודש ביוזמת הגופים המוסדיים כתגובה לבקשה על מידע מתמשך מצד מפיץ, יישאו אף הם את מספר תיק המסלקה של בקשת המקור (הבקשה למידע מתמשך) אשר על בסיסה הם נשלחים.

את מספר תיק המסלקה ניתן למצוא ו/או יש לדווח בממשקים השונים בשדות הבאים :

- ממשק אירועים : בלוק : KodEirua שדה : MISPARG-MISLAKA
- ממשק אחזקות : בלוק : NetuneiMutzar שדה : MISPARG-MISLAKA
- ממשק משוב : בלוק : MashovBeramatReshuma שדה : MISPARG-MISLAKA



#### 4.6. הכנת ממשקי העברת הבקשות, מידעים והיזונים חוזרים (נוספים) לנמענים ושליחתם

תהליכי העיבוד במסלוקה אחראים על קבלת ההחלטות לאילו גורמים, באיזה מתכונת ובאיזו רמת דחיפות תועבר כל פניה או תשובה נכנסת לנמען/נים הרלוונטיים. התהליך מחליט גם אילו ממשקי היזון חוזר נוספים (בנוסף להיזון החוזר אשר נשלח לגורם הפונה) יועברו במידת הצורך.

בהתקיים התנאים המתאימים (תנאי דיווח מייד, תנאי תזמון או תנאי SLA) מופעל במערכת תהליך הכנת ומשלוח ממשק נושא ממסרים מסוג מסוים לגופים הרלוונטיים.

התהליך מזהה את הממסרים שיש לשלוח ואת הנמענים שולף את רשומת ה-XML המקורית אשר התקבלו ומרכיב את ממסר ה-XML הנדרש.

כל ממסרי ה-XML מסוג אחד המיועדים לנמען אחד נארזים יחד בממשק XML, המערכת מוסיפה להם כותרת והממשק מועבר לחדר הכספות למשלוח לנמען המתאים.

תדירות הפקת ומשלוח הקבצים מהמסלוקה אל המשתמשים הינו :

- דיווח מייד (תוך דקות ממועד זיהוי האירוע) :
  - היזון חוזר ראשוני לפונה המדווח על תקלה ברמת הממשק ועל דחיית הממשק כולו
  - היזון חוזר נוסף המדווח לגורם הפונה על תקלה שמצא הגורם הנמען בבקשה או במידע שהגיע אליו דרך המסלוקה
- דיווח מהיר (תוך שעה מהגעת הבקשה) :
  - קובץ היזון חוזר ראשוני המפרט אישורי קבלה תקינה או בעיית שגיאה ביחס לממשק נכנס אשר התקבל במסלוקה
- דיווח יומי (במסגרת תהליך העיבוד היומי) :
  - כל ממסרי האירועים והאחזקות המיועדים לנמענים, כל סוג ממסרים בקובץ XML אחד לכל נמען (ככל הניתן). בשלב א' ממשקי אחזקות יגיעו במספר קבצים נפרדים בשל אילוצים הקשורים למבנה הממשק)
  - כל ממסרי ההיזון החוזר אשר לא הופצו לנמענים בדיווח מייד או מהיר

תהליך העיבוד היומי במסלוקה מתוכנן להתחיל בשעות הצהרים ולהסתיים עד שעות הערב המוקדמות, כך שממשקי הפלט השונים אותם מפיקה ומשגרת המסלוקה יגיעו לנמענים לקראת תחילת תהליכי העיבוד הליליים הנהוגים בהם. ל"ז מפורט לתהליך טרם נקבע והוא יפורסם מיד לאחר שיקבע ויאושר ע"י אגף שוק ההון.

#### 5. תמיכה בריבוי מוקדים בגוף מוסדי

המסלוקה הפנסיונית תומכת ברישום וניהול הגוף המוסדי כמספר מוקדי תפעול נפרדים, הלכה למעשה, נרשם כל מוקד תפעול כגוף מוסדי נפרד.

לכל מוקד תפעול ניתנת הגדרה חד ערכית של מאפייני המידע שיש להפנות אליו, אם ע"י הגדרת סוגי המוצרים שיש להפנות לאותו המוקד ואם ע"י הגדרת שמות הקופות/קרנות אותן מתפעל המוקד.



על הגוף המוסדי להגדיר מוקד ברירת המחדל, אליו יופנו בקשות אשר מוקד היעד שלהן אינו ברור, "נופלות בין הכיסאות".

הפצת והעברת הממשקים והממסרים תעשה לכל מוקד רשום, בהתאם לקריטריונים הסינון של המידע הנמצא בטיפולו ואל כספת ייעודית משלו.



## נספח ה' - תהליך תמיכה בלקוח

### 1. דרכי פניה למוקד

הפניה למוקד תתבצע בדרכים הבאות:

- פנייה טלפונית – מענה יינתן בשעות העבודה המקובלות
- דוא"ל לתיבת הדוא"ל של מוקד התמיכה
- פקס למוקד התמיכה
- באמצעות פורטל האינטרנט (טופס אלקטרוני) המאפשר פתיחת פניות ומעקב לאחר הטיפול בפנייה (תתאפשר צפייה בהיסטוריית הפניות)

### 2. שרותי המוקד

בשלב ההתארגנות וההקמה, מ- 15/01/2013 ועד 31/05/2013

שעות פעילות המוקד 9.00 - 17.00 :

- מידע לגולשים מזדמנים בשאלות בדבר המידע הגלוי הנמצא באתר
- מידע למבקשים לבצע זיהוי ראשוני ורישום לשירותי המסלקה (הסברים על תהליך הרישום בפורטל, הסברים על אמצעי הזיהוי האפשריים, הסברים על תהליך הרישום המלא וכד')
- מידע לפונים בשאלות בדבר המידע הגלוי הנמצא באתר המידע
- תמיכה בתהליך הרישום

בשלב ההפעלה השוטפת, החל מ-01/06/2013:

- שעות פעילות המוקד 8.00 - 19.00 :מידע כללי בנוגע לקטלוג מוצרים, שעות פעילות, עלויות שימוש, יפוי כוח, הנחיות רגולציה וכו'
- מידע למבקשים סיוע בתהליך ההתחברות הראשוני
- מידע למבקשים סיוע בתהליך הזיהוי השוטף בפורטל בכניסה לשטח המשתמשים הרשומים
- מידע למבקשים סיוע בתהליכי הזיהוי בביצוע העברת קבצים (File Transfer)
- מידע למבקשים סיוע בדבר אופן הפעלת תהליכי העברת הקבצים השונים – (File Transfer)
- מידע למבקשים סיוע בהפעלת פונקציות הקלט, הפלט והשירות השונות בשטח המשתמשים בפורטל
- מידע למבקשים סיוע בדבר אופן הכנת הממשקים ואופן בדיקתם
- מידע למבקשים סיוע בהבנת ההיזון החוזר אשר נשלח מהמסלקה
- מידע ביחס לסטטוס הטיפול בבקשת מידע או בהוראת ביצוע מסוימת
- מידע בשאלות בדבר הסליקה הכספית שבוצעה בגין הוראות "גביה" או "ניוד"
- מידע למשתמשים בשאלות בדבר החיוב הכספי המבוקש או שנעשה בגין דמי שימוש
- תמיכה בתהליך הרישום