



נוהל עבודה בין המסלקה למפיצים

גרסת הנוהל: 3.0

תאריך הנוהל: 16/06/2013

טבלת אישורים				
חתימה	תאריך	שם ומשפחה	תפקיד	
		אבי לוי	מנהל קשרי לקוחות	נכתב ע"י
		שרון קורן	מנכ"לית החברה	אושר ע"י
		הגר כהן	מזכירת החברה	אושר ע"י
	07/03/2013	עוזי צחור	מנהל האיכות	נבדק ע"י



מידע על המסמך

שם הקובץ ומיקומו	זיהוי המסמך
פירוט	MBP-PR-007

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

5	כללי	1
5	מטרה והיקף	1.1
5	מסמכים ישימים	1.2
6	הגדרות ומושגים	1.3
6	טבלת עקיבות	1.4
6	אחריות	1.5
7	שלב הקמת המסלקה	2
7	תהליך רישום ראשוני	2.1
7	תהליך רישום משלים ומסירת אמצעי הזיהוי ה"חזק"	2.2
8	הקמת נתיבי הגישה	2.3
8	שרות בדיקת ממשקים (עבור מפיצים העובדים בנתיב גישה B2B)	2.4
8	בדיקת תקינות ממשק האירועים המיוצר על ידי המפיץ -	2.4.1
8	בדיקת ממשקי ההיזון החוזר	2.4.2
9	תהליך בדיקות אינטגרציה משותפות (עבור מפיצים העובדים בנתיב גישה B2B)	2.5
11	שלב הפעילות השוטפת של המפיץ מול המסלקה	3
11	תהליך העבודה בין המסלקה ללקוחותיה	3.1
12	תהליך עבודה של מפיץ מול המסלקה בנתיב גישה B2B	3.2
12	תהליך עבודה של מפיץ דרך הפורטל	3.3
13	תהליכי עבודה מנהליים וארגוניים	4
13	תהליך תמיכה בלקוחות	4.1
13	תהליך חיוב וגביית דמי שימוש	4.2
14	תהליך ערעור משתמש על חיוב	4.3
15	לקוח שאינו משלם - בעיות גביה	4.4
16	תהליך טיפול בלקוח בעייתי	4.5
17	הוספת/ החלפת משתמשים	4.6
17	הוספות / החלפת אמצעי זיהוי	4.7
17	קבלת משוב מלקוחות על שירות המסלקה	4.8
17	סיום התקשרות עם לקוח	4.9



19	נספח א' - תיאור תהליך הרישום הראשוני.....
21	נספח ב' - השלמת תהליך הרישום - מסירת אמצעי זיהוי חזקים.....
22	נספח ג' - תהליך הקמת נתיבי הגישה.....
24	נספח ד' - פירוט תהליך עבודה B2B.....
31	נספח ה' - פירוט תהליך עבודה דרך הפורטל.....
38	נספח ו' - תהליך תמיכה בלקוח.....



1 כללי

1.1 מטרה והיקף

נוהל זה מגדיר את תהליכי העבודה בין חברת סוויפטנס בע"מ לבין לקוחות מסוג מפיצים הנמנים על לקוחותיה.

הנוהל יפורסם באתר המסלוקה בכתובת www.Swiftness.co.il.

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

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

הקמת המסלוקה ומתן השירותים על ידיה יבוצעו בארבעה שלבים מרכזיים:

שלב	מועד הפעלה	שירותי 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 הנוכחית (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	הספק או סוויפטנס	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

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

1.5 אחריות

כתיבת נוהל העבודה זה ועדכנו השוטף הינם באחריות מנהל שרות הלקוחות מטעמו של הספק, ואישורו של הנוהל באחריות מנכ"ל סוויפטנס ומנהל הפרויקט מטעמו של המזמין.



2 שלב הקמת המסלוקה

שלב	פעילות	אחריות
1	תהליך רישום ראשוני	מפיץ
2	תהליך רישום משלים ומסירת אמצעי הזיהוי ה"חזק"	מפיץ + מסלוקה
3	הקמת נתיבי הגישה	מפיץ
4	שרות בדיקת ממשקים	מפיץ + מסלוקה
5	תהליך בדיקות אינטגרציה משותפות	מפיץ + מסלוקה

2.1 תהליך רישום ראשוני

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

- פרטי הזיהוי של המפיץ
- נתונים עסקיים שונים
- פרטי נתיב הגישה למסלוקה
- פרטי אמצעי התשלום בגין דמי שימוש
- פרטי עובדי המפיץ שהנם מורשי גישה דרך הפורטל
- פרטי אנשי קשר מקצועיים לעבודה מול המסלוקה, לרבות פרטי מנהל קשרי מסלוקה – איש קשר ראשי

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

2.2 תהליך רישום משלים ומסירת אמצעי הזיהוי ה"חזק"

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

- תאומת זהותו של איש הקשר הראשי קרי, מנהל קשרי המסלוקה
- תאומת זהותם של כל העובדים אשר הוגדרו כמורשי הגישה לפורטל
- יתקבלו ויבדקו כל המסמכים הנדרשים לאישור וחתומה מצד המפיץ והעובדים מטעמו



- ימסרו למורשי הגישה באופן אישי אמצעי הזיהוי החזקים המיועדים לנתיב הגישה בפורטל
- תתקיים הדרכה בסיסית לעובדים המוגדרים כמורשי גישה מצד המפיץ

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

2.3 הקמת נתיבי הגישה

במועד הרשמתו לשירותי המסלקה יבחר המפיץ מהו נתיב גישה עמו הוא מבקש לעבוד מול המסלקה, וזאת מתוך הנתיבים הבאים:

- נתיב גישה מושתת (B2B) FILE TRANSFER – כספות / WS
- נתיב גישה מושתת פורטל אינטרנט ייעודי

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

2.4 שרות בדיקת ממשקים (עבור מפיצים העובדים בנתיב גישה B2B)

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

השרות מקבל דוגמאות של ממשקים, מבצע בדיקות תקינות לממשק ומחזיר תשובה האם הקובץ תקין. במידה ולא תקין, יתקבל פירוט שגיאות.

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

בדיקות תקינות הממשקים היוצאים של המפיץ אשר יכללו לכל הפחות את:

2.4.1 בדיקת תקינות ממשק האירועים המיוצר על ידי המפיץ -

כאשר יבדקו לכל הפחות קובץ בודד עם בקשת מידע בודדת מסוג מסוים (יש לבדוק את כל סוגי הבקשות האפשריות לשלב א'), קובץ בודד עם מספר בקשות מסוגים שונים לעמיתים שונים, קובץ בודד עם מספר בקשות מסוגים שונים המופנות אל גופים מוסדיים שונים וביחס לעמיתים שונים

2.4.2 בדיקת ממשקי ההיזון החוזר

בנוסף, תעמיד המסלקה לרשות הלקוחות המפיצים ממשקי אחזקות לדוגמא.



2.5 תהליך בדיקות אינטגרציה משותפות (עבור מפיצים העובדים בנתיב גישה B2B)

בדיקות האינטגרציה יתבצעו במתכונת הבאה:

- מפיץ יודיע למסלקה כי הוא מוכן לביצוע הבדיקות ויקבע מועד בדיקה.
- לפני ביצוע הבדיקה המסלקה תעביר למפיץ קובץ אקסל (בהתאם לפורמט אותו תפרסם סוויפטנס בהמשך) ובו רשימה של 10 עמיתים בעלי זכויות שונות במוצרים שונים (יועברו נתוני ת.ז, שם, נתוני זיהוי למוצר/ים של העמית).
- במועד ביצוע הבדיקה המפיץ יעביר לכספת המסלקה קובץ אירועים ובו בקשות מידע תקינות מסוגים שונים בנוגע לרשימת העמיתים המופיעה בסעיף ב' הכולל.
- המסלקה תבדוק את הבקשה ותשלח קובץ היזון חוזר למפיץ/משווק
- המסלקה תקלוט את הבקשות וכמענה, תשלח למפיץ קבצי אחזקות ו/או היזון חוזר (בהתאם לסוג התשובה) תקינים ומשובשים כאחד.
- מפיץ יבצע בדיקות תקינות, זיהוי ממסרים תקינים/שגויים, וכן הכנת קובץ משוב ושליחתו למסלקה.
- במקרה בו ידווחו בקובץ ההיזון החוזר הודעות שגיאה המסלקה תבצע העברת קובץ אחזקות משלים.
- מפיץ/משווק יקלוט את נתוני ממשק האחזקות למערכות התפעוליות שלו.

בדיקות תקינות תהליך קליטת הממשקים הנכנסים שנשלחו מהגוף המוסדי דרך המסלקה, אשר יכללו לכל הפחות את:

- קבלת ממשק היזון חוזר מהמסלקה על קליטת הבקשה - תוך שעה
- קליטת ממשק אחזקות
- בדיקה תקינות ממשק האחזקות על פי הוראות החוזר האחיד
- יכולת החזרת ממשק "היזון חוזר" תוך 3 שעות, לרבות וידוא תקנות טכנית של הממסרים
- יכולת תיעוד מסודר של הקבצים והממסרים אשר דווחו אליו, לרבות מועד הגעתם, שם הממשק, תקינותם, ומספר תיק מסלקה (באם התקבל איתם)
- יכולת קליטת ממשק אחזקות וטעינתו כמידע אל מערכות הליבה שלו

אישור מפיץ לפעילות מול המסלקה יינתן לאחר:



(1) בדיקת תקינות העברת מידע באמצעות נתיב הגישה הנבחר

(2) בדיקות ממשקים באמצעות שרות המסלקה

(3) בדיקות אינטגרציה מלאות



3 שלב הפעילות השוטפת של המפיץ מול המסלקה

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

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 ע"י המפיץ.

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	הפסקת התהליך
					תקין	מעבר לשלב הבא
3	מסלקה	בקשת מידע/ טרום ייעוץ	מוסדי			
4	מוסדי	בדיקה ושליחת ממשק היזון חוזר טכני	מסלקה	3 שעות מקבלת הבקשה	לא תקין	מועבר לביורור המסלקה להמשך טיפול
					תקין	מעבר לשלב הבא
5	מוסדי	היזון חוזר עסקי שליחת ממשק אחזקות	מסלקה	3 ימים מקבלת הבקשה	לא תקין	
					תקין	מעבר לשלב הבא
6	מסלקה	היזון חוזר טכני	מוסדי	1 שעה	לא תקין	חזרה לשלב הקודם
					תקין	מעבר לשלב הבא
7	מסלקה	תשובה לבקשת המידע	מפיץ			
8	מפיץ	היזון חוזר טכני	מסלקה	3 שעות מרגע קבלת התשובה	לא תקין	חזרה לשלב הקודם
					תקין	סיום התהליך

יש לציין כי מפיצים העובדים דרך הפורטל אינם מחויבים בשליחה וקבלה של ממשק היזון חוזר.



3.2 תהליך עבודה של מפיץ מול המסלקה בנתיב גישה B2B

אחד מנתיבי הגישה האפשריים לעבודה מול המסלקה הינו נתיב גישה המושתת על תהליכי File Transfer (להלן: B2B)

נתיב גישה זה 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.

משתמש אשר בחר בחלופה של העברת קבצים, יוכל לבצע שימוש בפורטל לצפייה בנתונים מסוימים. נתיב הגישה הנבחר, ייקבע גם כנתיב דרכו יוחזרו המיידעים והמשובים השונים מצד המסלקה למפיץ.

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

3.3 תהליך עבודה של מפיץ 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.

כהערה כללית יצוין כי גם מפיצים אשר בחרו בנתיב גישה למסלקה מושתת B2B רשאים לאפשר למספר מוגבל (וקטן) של עובדים מטעמם גישה למסלקה דרך הפורטל הייעודי. גישה זו מיועדת לגורמי התמיכה הפנימיים של המשמש, לגורמים טכניים, לאנשי הכספים וכד'. יודגש כי הגישה לפורטל למשתמשי B2B הינה לצורכי אחזור והצגת מידע בלבד ולא תתאפשר בה הזרמת בקשות או הוראות ביצוע.

לפירוט תהליך עבודה המושתת על עבודה בפורטל, ראה **נספח ה'** - "פירוט תהליך העבודה דרך הפורטל".



4 תהליכי עבודה מנהליים וארגוניים

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

4.1 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 אחראי על מתן תמיכה ושירות בנושאים אלה.

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

4.2 תהליך חיוב וגביית דמי שימוש

כללי: התשלום יעשה בצמוד למחירון שיפורסם באתר המסלקה.

אמצעי תשלום: גביה בעבור ביצוע פעולות על ידי מפיק תבצע באמצעות כרטיס אשראי או באמצעות הרשאה לחיוב חשבון.

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



מועד ביצוע התשלום: מפיצים יוכלו לבחור את מועד התשלום כדלהלן:

- ביצוע תשלום מראש עבור כל פעולה שיבצע באמצעות המסלקה. אפשרי באמצעות כרטיס אשראי בלבד – תופק חשבונית מס וקבלה תוך 30 יום ממועד ביצוע התשלום.
- ביצוע תשלום חודשי במועד שיוגדר, עבור כל הפעולות שבוצעו באמצעות המסלקה באותו החודש – תופק חשבונית מס וקבלה תוך 30 יום ממועד ביצוע התשלום.

במידה ומפיץ יבחר לשלם מראש עבור כל פעולה אותה הוא מבצע באמצעות המסלקה, תשלח אליו חשבונית מס וקבלה חתומה אלקטרונית באמצעות נתיב הגישה בה בחר לעבוד בסיום ביצוע הפעולה (B2B או פורטל).

במידה ומפיץ יבחר לשלם אחת לחודש, תופק חשבונית מס/קבלה במועד ביצוע התשלום ותישלח אליו באמצעות נתיב הגישה בה בחר לעבוד בסיום ביצוע הפעולה (B2B או פורטל).

צפייה בהיסטורית חיובים: מערכת המסלקה תאפשר למפיץ לצפות בהיסטורית החיובים שלו, באמצעות פורטל האינטרנט של המסלקה. המערכת תאפשר צפייה ברמת חשבונית כמו גם ברמת חיוב בודד. הצפייה בחיובים תתאפשר עבור כלל החיובים.

4.3 תהליך ערעור משתמש על חיוב

כללי

לקוח אשר חויב 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.

4.4 לקוח שאינו משלם - בעיות גביה

כללי

לקוח 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 סויפטנס.

הפקת התראה

במקרה בו לקוח המסלקה נכנס לתהליך גבייה, תישלח 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, יועבר דיווח בעניין לממונה. הדיווח יועבר במסגרת הדיווח התקופתי על תקלות וחריגים. הדיווח יכלול את גובה החוב כמו גם את סטאטוס הטיפול.

מכתב התראה אחרון עם העתק לממונה

עם הדיווח לממונה על בעיית הגביה, תפיק סויפטנס מכתב התראה נוסף אשר העתק ממנו ישלח אל הממונה. התראה זו תישלח בדואר רשום בנוסף לתיבת הדוא"ל של הלקוח. במכתב יצוין כי על הלקוח להסדיר את חובו תוך 14 ימים ממועד קבלת המכתב. במקרה בו לא יוסדר החוב, תפנה סויפטנס לממונה בבקשה לנתק את הלקוח משרותי המסלקה.



שימוע ודיון

לאחר פנייתו של סוויפטנס לממונה, יזמן הממונה את הלקוח לצורך קיום שימוע לפני ניתוק. השימוע יערך בתוך 20 ימים ממועד חלוף המועד להסדרת החוב, כאמור במכתב ההתראה האחרון.

אישור הממונה לניתוק

בהעדר עילה סבירה, יאשר הממונה לסוויפטנס לנתק את הלקוח משרותי המסלקה 7 ימים מתום השימוע. מכתב המודיע על הניתוק הסופי יישלח לכתובת המפיץ כפי שדווחה בעת ההרשמה למסלקה.

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 מהמועד לתשלום (להלן: "מועד האחרון לתשלום"), דמי השימוש יישאו ריבית על פי המדרג הבא: בגין איחור בתשלום דמי השימוש בחודש הראשון, דמי השימוש יישאו ריבית בסך 2%, בגין איחור בתשלום דמי השימוש בחודש השני, דמי השימוש יישאו ריבית בסך 4% ובגין איחור בתשלום דמי השימוש החל מהחודש השלישי, יישאו דמי השימוש ריבית פיגורים חודשית (כהגדרתה על ידי החשכ"ל) עבור מלוא החודש או חלקו היחסי בשיעור של ריבית פיגורים חודשית כפי שתהייה במועד האחרון לתשלום.

4.5 תהליך טיפול בלקוח בעייתי

כללי

לקוח אשר לא יעמוד בזמנים להעברת מידע, כפי שאלו הוגדרו על ידי הממונה, או שהמידע המועבר על ידו יהיה לקוי, יוגדר כלקוח בעייתי.

תזכורות והתראות

המסלקה הפנסיונית ערוכה לשליחת תזכורות והתראות לכל גוף המתקרב או חורג מתקרת זמן המענה הקצובה בחוזרים - לקוח בעייתי.

תזכורות והתראות תשלחנה ללקוח במסגרת ממשק היזון חוזר.



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 והיקפן.

4.6 הוספת/ החלפת משתמשים

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

הוספת/ החלפת אנשי קשר

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

4.7 הוספות / החלפת אמצעי זיהוי

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

4.8 קבלת משוב מלקוחות על שירות המסלקה

סוויפטנס תדאג ותפעל לספק רמת שרות בסטנדרטים גבוהים, לשם כך תבצע סוויפטנס 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 אלו יתייחסו לכלל השירותים המסופקים ע"י החברה ללקוחותיה לרבות מוקד התמיכה והשרות. הסקר יבוצע בקרב מדגם מייצג של סוגי הלקוחות השונים

4.9 סיום התקשרות עם לקוח

במידה ולקוח המעוניין לסיים התקשרות עם המסלקה, יתקשר הלקוח למוקד שרות הלקוחות של המסלקה ויבקש לסיים התקשרותו. לאחר שינוי סטטוס הלקוח ל"לא פעיל" על-ידי נציג המוקד, יישלח ללקוח מכתב אודות סיום ההתקשרות.



SWIFTNESS
Better look at your future

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.



נספח א' – תיאור תהליך הרישום הראשוני

תהליך הרישום של מפיץ מתחיל בפורטל האינטרנט וכולל את השלבים הבאים :

1. נתונים ברמת התאגיד

- בחירת אופציה "רישום לשירותי המסלקה"
- בחירת אפשרות "רישום מפיץ"
- בחירת סוג המפיץ הנרשם (סוכן עצמאי, יועץ עצמאי, סוכנות, חברת ייעוץ, גוף יעוץ בנקאי)
- הקלדת נתוני הזיהוי של הישות הנרשמת מתוך :
 - ישות מסוג תאגיד (ח.פ/ח.צ, שם מלא, שם מקוצר, כתובת, מספר רישיון וכד')
 - ישות מסוג סוכן (ת.ז, שם, כתובת, מספר רישיון, וכד')
- בחירת נתיב הגישה למסלקה מתוך :
 - נתיב מושתת File Transfer – באמצעות כספות או WS
 - נתיב מושתת פורטל אינטרנט
- הקלדת נתוני אנשי הקשר של המפיץ עפ"י תחומי פעילות – המפיץ יפרט איש קשר אחד לפחות המשמש כתובת לפנייה מצד המסלקה בכל הנוגע לתחומים הבאים: טכני, תפעולי, גבייה, אבטחת מידע ושירות לקוחות. בנוסף, המפיץ יקליד פרטי איש קשר ראשי המשמש מנהל קשרי מסלקה עבור פניות כלליות ומנהליות.
- בחירת אופן משלוח הודעות והתראות מנהליות, כדוגמת התראה על עיכוב (SMS, מייל)
- בחירת אופן התשלום למסלקה בגין שירותיה (הרשאה לגביה מחשבון עו"ש בנקאי, כרטיס אשראי) והקלדת נתוני החשבון/כרטיס אשראי לחיוב
- הקלדת נתוני עובדים מורשים לגישה למסלקה דרך הפורטל – במידה והמפיץ בחר בנתיב מושתת File Transfer השימוש בפורטל ע"י עובדים מורשים יהיה למטרת תמיכה ומנהלה בלבד. במידה ובחר בנתיב גישה מושתת פורטל, עובדים מורשים יוכלו לבצע פעולות דרך הפורטל

Swiftness.co.il בעת העבודה בפועל ניתן להיעזר במדריך מפורט המפורסם באתר המסלקה

2. נתונים ברמת המשתמש בגוף מסוג מפיץ

בהתאם לחוק מחויב כל משתמש הפועל דרך פורטל האינטרנט **ברישום וזיהוי אישי**. לפיכך, כל מפיץ 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 המפיץ לספק ביחס לכל עובד בעל גישה את הנתונים הבאים :

- נתונים אישיים (ת.ז, שם, כתובת)
- תחום עיסוק העובד (סוכן, יועץ, חשבות, מנהלי) ומספר רישיון (אם יש)
- סיסמת כניסה אישית
- בחירת אופן משלוח הודעות והתראות מנהליות (SMS, מייל) - ראה **סעיף 4.6** - "טיפול בלקוח בעייתי"

- קביעת סוג ההרשאות אותן מבקש המפיץ לתת לאותו העובד בהתאם להחלטות משרד האוצר תוך הגדרת :

- בחירה בין גישה לכלל הפעילויות והמידע הקשורים למפיץ או לפעילויות ומידע אשר הוקמו ע"י העובד בלבד – ניתן להגדיר עד 5 משתמשים כמשתמשי על (Super Users) אשר יהיו מורשים לגישה לכלל הפעילויות והמידע
- הרשאה לזכאות גישה למידע מנהלי הקשור למפיץ (חיובים, חשבוניות וכד')

תוך שלושה ימי עסקים ממועד רישום המפיץ באמצעות הפורטל, ייצור נציג סוויפטנס קשר עם איש הקשר הראשי מטעם המפיץ וזאת לצורך:

- העברת מסמכים נדרשים לאישור וחתימה כתנאי לקבלת השירותים (טופסי הרשמה, הרשאה לגביה מחשבון עו"ש, עמידה בדרישות הטכניות להתחברות וכד')
- קביעת מועד ומקום למפגש הדרכה ומסירת אמצעי הזיהוי החזקים - לפירוט ראה **נספח ב' - "השלמת תהליך הרישום ומסירת אמצעי זיהוי חזקים"**

במידת הצורך – יקבע מועד לפעילות משותפת של הצוותים הטכניים להקמת נתיב הגישה של המפיץ למסלקה.



נספח ב' - השלמת תהליך הרישום - מסירת אמצעי זיהוי

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

• העברת מסמכים נדרשים לאישור וחתימה:

- 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 עו"ש.
- הסכם פעילות בין הצדדים
- תצהיר אימות ייפוי כוח – רלוונטי למפיץ שהינו בעל רישיון שהוא מוסד בנקאי או תאגיד

• קביעת מועד ומקום למפגש הדרכה ומסירת אמצעי הזיהוי החזקים

אמצעי הזיהוי החזק יימסר לכל עובד מורשה גישה מטעם מפיץ רשום במפגש אישי לפי השלבים הבאים:

- אימות זהות איש הקשר הראשי, קרי מנהל קשרי מסלוקה, וזכאותו לפעול בשם המפיץ
- מסירת המסמכים החתומים הנדרשים לנציג המסלוקה
- ביצוע זיהוי אישי באמצעות תעודה מזהה לעובדי המפיץ הרשומים לשירות באמצעות פורטל האינטרנט
- מסירת אמצעי הזיהוי החזק האישי של כל אחד מהמשתמשים וכן קוד המשתמש שלו
- הדרכה כללית על המסלוקה ושירותיה תינתן למורשי הגישה הרשומים. מועדי ההדרכה יפורסמו מראש באתר המסלוקה



נספח ג' - תהליך הקמת נתיבי הגישה

להלן תהליך הקמת נתיבי גישה:

1. נתיב גישה – פורטל אינטרנט

מפיץ שבחר לעבוד באמצעות פורטל האינטרנט אינו נדרש להתקנות טכנולוגיות כלשהן. העבודה בפורטל דורשת קישור לאינטרנט ודפדפן סטנדרטי בלבד.

2. נתיב גישה – B2B

מפיץ שבחר לעבוד מול המסלקה בנתיב גישה מושתת (B2B) FILE TRANSFER יבחר גם את הטכנולוגיה באמצעותה ישלח ויקבל קבצים. הטכנולוגיות האפשריות הן:

א. העברת קבצים באמצעות כספות

ב. העברת קבצים בטכנולוגיות WEB SERVICE

עבודה באמצעות כספות מחייבת את המפיץ ביצוע תהליך התקנה כדלקמן:

ג. המסלקה תספק למפיץ כתובת לפנייה (URL) לחדר הכספות של המסלקה, שם הכספת, שם משתמש, סיסמא

ד. המפיץ יבצע הגדרות במערכות שלו בהתאם לנתונים שנשלחו ובהתאם להנחיות היצרן (Cyber-Ark)

ה. ביצוע אינטגרציה מלאה של כל סוגי הבקשות הנשלחות ע"י המסלקה וכן בקשות הנשלחות ע"י המפיץ למסלקה ווידוא שנתיב הגישה שנבחר פועל כראוי

מפיץ אשר בחר בהעברת קבצים באמצעות WS יהיה 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. הנתונים שיגיעו באמצעות השרות יועברו לכספת במסלקה.



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

דרישות ההתקנה והבדיקה עפ"י טכנולוגיות הגישה הן :

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



נספח ד' – פירוט תהליך עבודה B2B

1. תנאי הסף להתחברות B2B למסלקה

לקוח המבקש לפעול מול המסלקה בטכנולוגיות ה- File Transfer חייב לפעול ולעמוד בתנאים הבאים כתנאי להתחברות למסלקה:

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

2. תהליך עבודה של מפיצים הפועלים מול המסלקה באמצעות נתיב גישה B2B

על מנת להשלים תהליך עבודה מול המסלקה, כמפורט בשלבים 1-8 בטבלה בסעיף 3.1, תידרשנה מהמפיץ היכולות לבצע את הפעולות הבאות:
הכנת ושליחת קובץ ממשק אחיד מהמפיץ אל המסלקה :

פעולה	גורם מבצע/ אחראי
הקמת בקשות המידע, הוראות הביצוע, רשומות ההיזון החוזר המנהלי וכד'	המפיץ במערכות התוכנה הפנימיות שלו
העברת הקובץ ל"שטח הכנה למשלוח" (ברשת המפיץ)	המפיץ במערכות התוכנה הפנימיות שלו
העברת הקובץ למסלקה	המפיץ באמצעות מערכות התוכנה/ההפצה שלו בהתאם לטכנולוגית נתיב הגישה שבחר

קבלת קובץ ממשק אחיד (מכל סוג שהוא) אשר נשלח מהמסלקה למפיץ :



גורם מבצע/ אחראי	פעולה
המסלקה באמצעות מערכת העיבוד שלה	הכנת הקובץ המתאים בפורמט "ממשק אחיד"
המסלקה באמצעות מערכות ההפצה שלה בהתאם לטכנולוגית נתיב הגישה שבחר	העברת הקובץ לכספת או לשטח המתנה ל"משיכה"
המפיץ באמצעות מערכות התוכנה או ההפצה שלו או בפעולה ידנית	משיכת הקובץ מהכספת או משטח המתנה ל"משיכה"
המפיץ באמצעות מערכות התוכנה שלו	טעינת הקובץ למערכת העיבוד של המפיץ

3. 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 יוקם 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 יוקם 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 הממשק את קבלת הממשק ואת תקינותו או מחזיר הודעות ונתוני שגיאה. הממשק יוקם ע"י כל הגורמים המקבלים ממשקים (מכל סוג) בתקשורת B2B לרבות המסלקה עצמה, ומיועד לגורם אשר שלח את ממשק האירועים או האחזקות (ושבו, לרבות אל המסלקה)

ממשק דיווח ריכוז מענים לבקשת "פישנג" עפ"י דרישת האוצר תגדיר המסלקה ממשק להעברת מידע על "ריכוז קבלת מענה לבקשה למידע מכלל הגופים המוסדיים" למשתמשי B2B. רק המסלקה יכולה ונדרשת לייצר ממשק מסוג זה והוא מיועד לגורם אשר פנה בשאלה (מפיץ, חוסך, מעסיק)

4. 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 המשתמש למסלקה. ההתאמה הספציפית לסוג הממשק מתמקדת ברובה בתוך תהליך העיבוד במסלקה המותאם לכל סוג ממשק ובהתאם לתכולתו ואופיו.

5. דגשים על שלבי העבודה העיקריים והאינטראקציה הנדרשת עם המשתמש

5.1. הגעת הממשק למסלקה

- באמצעות טכנולוגיית הגישה שבחר (WS, כספות) מעביר המשתמש 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 ממסרים (ממסר = בקשה, הוראה או דיווח מידע בודד בתוך הממשק) מהסוג המוגדר להעברה באותו הממשק
- הממשק יכול להכיל ממסרים 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 ממסרים 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

5.2. בדיקות הקבלה של המסלקה

מערכת המסלקה 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 האחד ביחס לאותו השדה בממשק

בעיית תקינות ברמת הממשק גורמת לדחיית הממשק במלואו ולהפסקת הטיפול בבקשות או במידעים המועברים בו. דיווח על דחייה שכזו מוחזר לגורם השולח בממשק היזון חוזר, בפורמט המתאים לדיווח על דחיית ממשק מלא. ההיזון החוזר לגבי תקינות/אי תקינות טכנית יועבר תוך 3 שעות מקבלת הממשק.

בעיות תקינות ברמת הממסר גורמות לדחיית הממסר השגוי ולהפסקת הטיפול בבקשה או במידע המועבר בו. דיווח על דחייה שכזו מוחזר לגורם השולח בממשק היזון חוזר, בפורמט המתאים לדיווח על דחיית ממסר שגוי.

עם סיום בדיקת כל הממסרים שדווחו בממשק, מכינה המסלקה 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 מסלקה" אשר ישמש ממועד זה ועד לסיום הטיפול בבקשה מספר זיהוי ייחודי של כל האירועים והדיווחים הקשורים לאותה הבקשה

ממשק ההיזון החוזר נשלח לגורם השולח מיד עם סיום תהליך הבדיקה של הממשק הנכנס.

זמן התגובה המרבי המותר למסלקה להחזרת ההיזון החוזר על ממשק נכנס הוא שעה אחת.

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 למסלקה.

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 לביורר 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.



5.3. ביצוע בדיקות קבלה ע"י המשתמשים

כל הדרישות לביצוע ולדיווח תוצאות בדיקות הקבלה לממשק נכנס המפורטות לעיל חלות במקביל גם על משתמשי המערכת וביחס לכל ממשק המועבר אליהם מצד המסלקה (מבחינתם "ממשק נכנס").

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 המקבל מבוצעות במסגרת זמן התגובה המרבי המותר להחזרת המענה המלא לאותה הפניה. זמן המענה הנו 3 ימים לממשק היזון חוזר.

בהימצא שגיאת תוכן מסוג זה ע"י הגורם המקבל, יחזיר הגורם המקבל למסלקה (ודרכה לגורם הפונה) ממסר בממשק היזון חוזר באמצעות דיווח על הבעיה שנמצאה.

החלת בדיקות הקבלה ולו"ז הדיווח על המסלקה ועל כל המשתמשים 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 של ממשק היזון חוזר מהמסלקה ללקוח יתבצע תוך שעה אחת. מענה של ממשק היזון חוזר מהלקוח למסלקה יתבצע תוך שלוש שעות.

5.4. 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 הממסר 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 של אישור הקבלה אשר שולחת המסלקה לאותו הגוף המוסדי, מדווחת המסלקה גם לגורם הפונה (המפיץ 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.

5.5 מספר תיק מסלקה

כל בקשת מידע חדשה (בשלב א') המגיעה למסלקה פותחת אירוע טיפולי חדש.

("תיק התכתבויות") 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: xxxxxxxxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxx. 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 מהמפיץ 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 : MISPAN-MISLAKA
- ממשק אחזקות : בלוק : NetuneiMutzar שדה : MISPAN-MISLAKA
- ממשק משוב : בלוק : MashovBeramatReshuma שדה : MISPAN-MISLAKA

5.6 הכנת ממשקי העברת הבקשות, המידעים והיזונים חוזרים (נוספים) לנמענים ושליחתם

תהליכי העיבוד במסלקה 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 מיידי, 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 מהמסלקה אל המשתמשים הינו:

- דיווח מהיר (תוך שעה ממועד זיהוי האירוע):
 - היזון חוזר ראשוני לפונה המדווח על תקלה ברמת הממשק ועל דחיית הממשק כולו
 - קובץ היזון חוזר ראשוני המפרט אישורי קבלה תקינה או בעיית שגיאה ביחס לממשק נכנס אשר התקבל במסלקה
 - היזון חוזר נוסף המדווח לגורם הפונה על תקלה שמצא הגורם הנמען בבקשה או במידע שהגיע אליו דרך המסלקה
- 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 מיידי או מהיר

תהליך העיבוד היומי במסלקה מתוכנן להתחיל בשעות הצהריים המוקדמות ולהסתיים עד שעות הערב המוקדמות, כך שממשקי הפלט השונים אותם מפיקה ומשגרת המסלקה יגיעו לנמענים לקראת תחילת תהליכי העיבוד הליליים הנהוגים בהם. לוי"ז מפורט לתהליך טרם נקבע ויפורסם בהמשך.

5.7. טיפול בשגיאות תוכן

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 למוסדי להמשך ברור. שלב זה הינו באחריות הבלעדית של המפיץ.



נספח ה' – פירוט תהליך עבודה דרך הפורטל

1. כללי

תהליך זה מיועד למפיצים אשר בחרו בגישה למסלקה על בסיס פורטל האינטרנט הייעודי אותו מעמידה המסלקה לרשות המשתמשים.

כהערה כללית יצוין כי גם מפיצים אשר בחרו בנתיב גישה למסלקה מושתת B2B רשאים לאפשר למספר מוגבל (וקטן) של עובדים מטעמם גישה למסלקה דרך הפורטל הייעודי. גישה זו מיועדת לגורמי התמיכה הפנימיים של המשמש, לגורמים טכניים, לאנשי הכספים וכד'. יודגש כי הגישה לפורטל למשתמשי B2B הינה לצורכי אחזור והצגת מידע בלבד ולא תתאפשר בה הזרמת בקשות או הוראות ביצוע.

* בעת העבודה בפועל ניתן להעזר במדריך מפורט המפורסם באתר המסלקה Swiftness.co.il

2. תנאי הסף להתחברות באמצעות פורטל האינטרנט למסלקה

מפיץ המבקש לפעול מול המסלקה באמצעות פורטל האינטרנט חייב לפעול ולעמוד בתנאים הבאים:

- המפיץ נרשם לשירות המסלקה, בחר בנתיב גישה באמצעות הפורטל וקיבל אמצעי זיהוי אישיים לכל אחד מעובדיו
- לרשות המפיץ קישוריות לאינטרנט ודפדפן סטנדרטי
- המפיץ מינה מטעמו איש קשר המשמש כמנהל קשרי מסלקה האחראי לטיפול בכל תהליכי העבודה ובמעבר המידע מהמשתמשים מטעמו למסלקה

3. השירותים המסופקים באמצעות הפורטל

הפורטל מאפשר למפיץ לבצע את כל הפעולות האפשריות והמותרות למשתמש מסוגו. פעולות אלו יסופקו למשתמשים בארבעה שלבי עליה לאוויר, כאשר בכל אחד מהם מצטרפים שירותים וסוגי משתמשים נוספים למעגל לקוחות המסלקה. כל הפעולות הללו אפשריות ומותרות גם למשתמשי B2B.

בשלב א', צפויה המסלקה לספק שירותי קבלת מידע מסוגים שונים לאוכלוסיית המפיצים. בשלב ב' יורחב מעגל שירותי המידע, יצורפו שירותי מתן ההוראות ביצוע (כגון פתיחת תכניות, העברת הוראת ניווד וכד') דרך המסלקה, ויצורפו החוסכים למעגל המשתמשים. מעסיקים ושירותי סליקת כספים יצורפו בשלבים ג' ו - ד'.

4. כניסת מפיץ לפורטל

כניסת עובד רשום של המפיץ לשטח העבודה שלו בפורטל המסלקה תבוצע בהתאם לשלבים הבאים:

- בחירת פונקציית "כניסת עובד רשום של תאגיד לשירות" באתר המידע הכללי של המסלקה



- הקלדת קוד המשתמש אשר נמסר לו במפגש ההדרכה ומסירת אמצעי הזיהוי
- הקלדת הסיסמא האישית אשר נקבעה במועד הרישום ה"אישי" בתהליך רישום המפיץ בפורטל
- הקלדת סיסמת הכניסה הניתנת על ידי אמצעי הזיהוי ה"חזק" האישי אשר נמסר לו במפגש ההדרכה ומסירת אמצעי הזיהוי
- בחירת פעולה "כניסה לשטח עבודה"
- מצאה המערכת כי העובד רשום ומזוהה באופן מלא ומדויק, יוכנס העובד אל שטח העבודה שלו במסלקה ויוצגו בפניו כל האירועים והנתונים הקשורים אליו



להלן רשימת מלוא השירותים הצפויים להינתן באמצעות הפורטל למפצים:

שלב ב	שלב א'	השירותים המוצעים למפצים
מסכי כניסה והזדהות		
	V	מסך כניסה/ראשי
	V	מידע כללי על סוויפטנס ופעילותה
	V	מסך רישום של משתמש חדש
	V	מסך כניסה והזדהות למשתמש קיים
הקמת בקשות וביצוע פעולות		
	V	בקשה לקבלת מידע על מוצרים מכלל הגופים המוסדיים
	V	בקשה לקבלת מידע מגוף מוסדי אחד על מוצר/ים ספציפי/ים באופן חד-פעמי
	V	בקשה לקבלת מידע מגוף מוסדי אחד על מוצר/ים ספציפי/ים באופן מתמשך
V		בקשה לקבלת מידע מגוף מוסדי אחד על פיצויים צבורים לזכות חוסך
V		בקשה להעברת כספים לזכות חוסך/כים לרבות אופציה לסליקת הכספים במקביל ע"י המסלקה הפנסיונית.
V		בקשה להעברת יפוי כוח שקיבל מפיץ מאת חוסך אל גוף מוסדי
V		בקשה להעברת מסמכי הנמקה, גלוי נאות והמחשה אשר נמסרו לחוסך לגוף מוסדי
V		בקשה לקבלת נתונים על כספים אשר הועברו באמצעות מערכת הסליקה
	V	מסך לצירוף מסמכים סרוקים נלווים לבקשת מידע, לרבות מסמכים חתומים אלקטרונית. מסך זה הינו "שירות" המופעל ע"י מספר רב של בקשות והוראות שונות.
מידע על תיק התכתבויות, מידע שהתקבל ואישורים על ביצוע הוראה		



שלב ב'	שלב א'	השירותים המוצעים למפיצים
	V	רשימת תיקי ההתכתבות ה"פעילים" המשויכים למשתמש (עם אופציה לבחירת תיק התכתבות מסוים לפעולה)
	V	סטטוס תיק התכתבות
	V	צפייה בפעילויות אשר התקיימו בתיק – ללא תכנים (הנתונים המנהליים הקשורים לכל המסרים שהוחלפו בתיק)
V		הצגת מידע על פיצויים צבורים לזכות חוסך אצל גוף מוסדי
V		הצגת המידע בתיק התכתבויות על העברת כספים לזכות חוסך/כים מסוים/מים (רישום זכויות לזכות החוסך/כים) ובתיק בקשה לקבלת נתונים על כספים אשר הועברו באמצעות מערכת הסליקה
V		הצגת המידע בתיק התכתבויות מסוג מסירת מסמכים או הודעה אל גוף מוסדי (ייפוי כוח, הודעה על ביטול ייפוי כוח, מסמכי בנמקה וכד')
V		הצגת המידע בתיק התכתבויות מסוג הוראות פעולה לרבות נתוני הפניה, נתוני אישור/דחיית הביצוע מצד הגוף המוסדי ונתוני ממסר האחזקות הנשלח לסגירת תהליך הטיפול בפורמט מלא ובפורמט מצומצם לפי בחירת המשתמש
מסכי מידע כללי וניהול		
	V	הצגת פירוט חשבוניות ופירוט חיובים למשתמשים
דוחות		
	V	מעקב אחר ממשק אירועים לפי התפלגות הסטטוסים
	V	מעקב אחר ממשקי משוב לפי התפלגות הסטטוסים

יודגש כי מפיץ העובד B2B יכול להשתמש בכלל השירותים המפורטים בטבלה לעיל, למעט הקמת בקשות וביצוע פעולות.



5. הקמת בקשה חדשה

תהליך ההקמה של בקשת מידע חדשה מושתת על מסכי עבודה ידידותיים המעבירים את מקים הבקשה בין מסכי ושדות המידע הנדרשים להקלדה, מספקים הסברים על מהות הנתון המבוקש בכל שדה, מאפשרים ככל שניתן בחירת ערך רצוי מטבלת נתונים מוגדרת, מבצעים בקרה על שדות מפתח, ומאפשרים צירוף מסמכים סרוקים/חתומים.

בהתאם לאופן ביצוע התשלום אותו בחר המשתמש במועד ההרשמה לשירות, כולל הפורטל מסך למסירת נתוני כרטיס אשראי (למשתמשים אשר בחרו בתשלום מיידי לפעולה) או מסך המדווח למשתמש על העלות הצפויה של השירות המבוקש בו יחויב המשתמש בסוף החודש במסגרת תהליך חיוב מרכזי בגין כל הפעולות שביצע.

לתמיכה בהבנת תהליכי העבודה ולנוחות המשתמשים, מספקת המסלקה:

- חוברות הדרכה הניתנות להורדה מהאתר בהם מידע כתוב על אופן הקמת כל בקשה
- סרטוני הדרכה הנגישים מתוך האתר בהם מתואר תהליך ההקמה של כל בקשה
- Help Desk הזמין לכל משתמש באמצעות הטלפון, המייל והפקס, המספק תשובות ותמיכה לכל משתמש המתקשה בביצוע כל פעולה שהיא

חומרי ההדרכה ומוקד שרות הלקוחות יהיו זמינים במועד הפעלת המסלקה.

עם סיום פעולת ההקמה של בקשה חדשה, חוזרת ומבצעת מערכת המסלקה בדיקת תקינות ושלמות של הבקשה במלואה. בהימצא הבקשה תקינה, ושלמה היא מועברת מהפורטל למערכות העיבוד של המסלקה להמשך טיפול.

6. תהליך העיבוד במסלקה

תהליך העיבוד של המסלקה מטפל ורושם כל בקשת מידע או הוראה שהתקבלו, מקצה מספר תיק מסלקה לאירועים חדשים, קובע את הגורמים אליהם יש להעביר את הבקשה שהתקבלה ומטפל בהפצת הבקשות מהמפיצים אל הגורמים המוסדיים.

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.



7. מספר תיק מסלקה

אירוע חדש המגיע למסלקה פותח אירוע טיפולי חדש (תיק התכתבויות) המקבל מספר תיק מסלקה משלו. מיד לאחר מכן נשלח היזון חוזר (תקין או לא תקין). מספר תיק המסלקה יוצג למקים הבקשה בפורטל עם אישור הבקשה.

מספר תיק המסלקה הינו מספר הקסאדצימלי (תווים חוקיים 0-9, A-F) מורכב מ – 36 ספרות ותווים מפרידים בפורמט הבא : xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxxxx.

המספר מוקצה לכל תיק אך ורק ע"י המסלקה.

מספר תיק המסלקה יישלח למקים הבקשה בסמוך לפתיחת האירוע.

מספר תיק המסלקה מצורף ע"י המסלקה לבקשת/ות המידע המועברות לגופים המוסדיים.

כל ממסר הנשלח "מ" או "אל" המסלקה בעקבות בקשה זו חייב לשאת את מספר תיק המסלקה של בקשת המקור, ומשמש לשיוך מהיר וחד ערכי שלו.

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

מספר תיק המסלקה הינו אמצעי לזיהוי חד ערכי ומוחלט של בקשה מסוימת, של כל אירועי הטיפול הקשורים אליה ושל כל המידע שהתקבל בגינה. נתון מספר תיק המסלקה מופיע כחלק מנתוני הבקשה ברשימת התיקים הפעילים בשולחן העבודה שבפורטל.

8. הצגת המידע אשר התקבל בגין בקשה

משתמש רשום המבקש לראות את תהליך הטיפול או את המידע אשר התקבל בגין בקשת מידע מסוימת, נכנס אל הפורטל ומגיע אל שולחן העבודה שלו.

מתוך רשימת תיקי ההתכתבויות הפעילים המופיעה על שולחן העבודה בוחר המשתמש את תיק ההתכתבויות הספציפי בו הוא מעוניין ולחץ על פעולת "הצג מידע".

למשתמש נפתח חלון לבחירה בין סוגי המידע לצפייה:

- מידע שהתקבל לבקשה
- ריכוז תנועות לשנה הנוכחית
- ריכוז יתרות חסכון צבורות
- ריכוז כסויים ביטוחיים
- מעקב אחר תיק הבקשה

כל אחד מדפי המידע המוצגים ניתן להדפסה מתוך הפורטל, תוך שמודפסים המידעים המוצגים על המסך הנבחר בלבד.



9. הורדת המידע שהתקבל מהפורטל למערכות המשתמש

בחלון הפעולות השונות ברמת תיק (הכולל את ארבעת אפשרויות התצוגה אשר פורטו לעיל), מופיעה גם אפשרות לשמירת המידע שהתקבל מהגופים המוסדיים בתיק התכתביות מסוים כקובץ/קבצים בפורמט הממשק האחיד (ממשק אחזקות). בהתאם להגדרת החוזר, ממשק האחזקות הינו קובץ בפורמט XML וכן אפשרויות הורדתו לפורטל הינן בפורמט זה.

כמו כן, ניתן להוריד מהפורטל את הטבלאות המרכזות הקיימות, הכוללות פרטים עיקריים של ממשק האחזקות, בפורמט קובץ אקסל .

תהליך הורדת הקובץ/קבצים מושתת על תהליכי הורדת הקבצים הסטנדרטי הנהוג במערכות הפועלות בסביבת מיקרוסופט.

מאחר והמידע המדווח למשתמשים נמחק תוך 7 ימים ממועד העברתו לפונה, מומלץ לכל משתמש לשמור את המידע מיד עם הגעתו.

הטיפול בקובץ/קבצים אלו אפשרי בשלוש דרכים עיקריות :

- טעינת הקבצים אל מערכות הטיפול והעבודה של המשתמש ובתנאי כי במערכות אלו קיימת פונקציה לטעינת ממשק אחזקות נכנס
- הצגת הקובץ המלא בפורמט XML על מסך דפדפן סטנדרטי (דאבל קליק על הקובץ). יצוין כי הבנת המידע המוצג באופן זה מחייב הבנה בסיסית של פורמט XML ושל אופן קריאתו
- טעינת והצגת הקובץ המלא בתוכנת Excel. מערכת אקסל החל מגרסת 2007 תומכת ביבוא קבצים בפורמט XML, פריסתם והצמדת כותרות לעמודות בהתאם לשם השדה. יצוין כי בגין כל נתון המופיע בקובץ ה – XML בריבוי מופעים (כגון נתוני התנועות באם מדווחת יותר מתנועה אחת) נפתחת באקסל שורה נוספת. ריבוי השדות בממשק האחזקות (מעל ל – 400) וריבוי המופעים האפשרי לנתונים שונים מחייבים מיומנות מסוימת בהבנת המידע המוצג



נספח ו' - 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 אחר הטיפול בפנייה (תתאפשר צפייה בהיסטוריית הפניות) שעות העבודה של המוקד בין 08:00 ל-19:00 ובין הימים א' עד ה'.

2. שרותי המוקד

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

- 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-01/07/2013:

- 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 שבפורטל
- 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