

## המסלקה הפנסיונית – בקרת SLA של 3 שעות למענה לבקשות 9100 – דגשים ועקרונות

### כללי

בהתאם להוראות החוזרים "מבנה אחיד להעברת מידע ונתונים בשוק החיסכון הפנסיוני" ו-"אופן הפקדת תשלומים לקופת גמל", יחול ביום ראשון ה- 22.5.2022 שינוי בזמן התגובה הנדרש מהגופים המוסדיים למענה לבקשת 9100 ולמענה היזון שוטף לדיווח ממשק מעסיקים.

שינוי זמן התגובה לבקשת 9100, ממענה תוך שלושה ימי עסקים **למענה תוך 3 שעות**, הינו שינוי מהותי המחייב את המסלקה הפנסיונית ואת הגופים המוסדיים להתאים את תהליכי הניטור והבקרה שלהם על משלוח/הגעת המענים בהתאם.

החוזר מגדיר זמן מענה נדרש של 3 שעות **במונחים קלנדריים** מבלי להתייחס או לגדר את הדרישה לשעות עבודה או לימי עסקים. עולה מכך כי הדרישה תקפה 7 X 24 לרבות גם במהלך שעות הלילה, בסופי השבוע ובימי חג ושבבתון

עם זאת, תהליך הבקרה של המסלקה ייושם בשני שלבים עיקריים, כאשר בשלב הראשון יינתן דגש לבקרת זמן אמת על עמידה בהוראות המענה במסגרת ימי עסקים ושעות העבודה המקובלות, ובקרת אופליין על העמידה בהוראות המענה בכל שאר ימי ושעות הפעילות.

החל מחודש דצמבר 2022 יורחב תהליך הבקרה. הודעה והבהרות על תהליך הבקרה המורחב יצאו בהתאם

להלן עקרונות ודגשים על מתכונת הניטור והבקרה שבכוונת המסלקה להפעיל על הגעת מענים ב-SLA העדכני, החל מה- 22.5.2022

### בקרת מענה לבקשות 9100

השינוי וזמני המענה החדשים הנדרשים על פי הוראות החוזרים :

- מענה של היזון חוזר טכני (משוב א') – תוך 30 דקות
- מענה של אחזקות / משוב ב' – תוך 3 שעות

### עקרונות ודגשים

- זמן המענה של גוף מוסדי יימדד ממועד הכנסת קובץ הבקשה מהמסלקה לכספת של הגוף המוסדי ("מועד העברת הבקשה") ועד למועד הכנסת קובץ המענה אחזקות/ משוב ב' על ידי הגוף המוסדי לכספת של המסלקה ("מועד העברת המענה")

- לנוכח המנגנונים השונים הקיימים להוצאת / הכנסת הקבצים מהכספות ומחזורי הפעילות שלהם, תיתן המסלקה גרייס נוסף של שעה בטרם תתחיל להתריע בפני הגוף המוסדי על איחור במענה
- כ"מענה" לצורך מדידה זו יחשב אך ורק דיווח שנקלט באופן תקין במסלקה
- מועד הקבלה של דיווח מתקן/חוזר של גוף מוסדי (ככל שנשלח דיווח מתקן) הוא זה שיחשב כמועד העברת המענה של הגוף המוסדי. במקביל תבחן המסלקה גם את כמות הדיווחים המתקנים הנשלחים מכל גוף מוסדי, בדגש על דיווחי ממשק אחזקות לאחר משלוח משוב ב'.

### דיווחים והתראות לגוף המוסדי

במטרה לסייע לגופים המוסדיים לוודא את עמידתם ב-SLA שהוגדר, ולתקן/להשלים במהירות כל תקלה או חוסר במענה, תספק המסלקה לגופים את מגוון ההתראות ודיווחים

**משלוח התראות ממוכנות על חוסר במענה (באמצעות ממשק "משוב")** – יימשך במתכונת ממשקי ההתראה הקיימים כיום. מועד משלוח ההתראה הראשונה ישתנה מ"משלוח לאחר 3 ימי עסקים" למשלוח לאחר 4 שעות. מועד משלוח התראה שניה, שלישית, והכרזה על המוסדי כ"סרבן מענה" יישארו בשלב ראשון כפי שהינם היום

**דוח חוסרים ופיגורים במענה** - המסלקה תשלח במייל לגופים המוסדיים דוח הכולל מידע על **כמות ורשימת בקשות 9100 הנמצאות בחריגה** לפי גיל (כמות בקשות לפי טווח זמן של חריגה). הדוח יישלח פעמיים ביום במהלך ימי העסקים בשעות: 08:30, 14:30. הדוח יחלק את הבקשות שבחריגה לקבוצות לפי משך זמן החריגה, בחלוקה הבאה:

- 4 – 8 שעות
- 8 – 12 שעות
- 12 – 24 שעות
- 24 – 72 שעות
- מעל 72 שעות

**החל מחודש אוגוסט 2022** תכין ותפיץ המסלקה גם **דוח ריכוז כמויות מענים בשעות הלילה / ביום שאינו יום עסקים** – דוח יכלול מידע על כמות הבקשות שנענו על ידי הגוף המוסדי בשעות ובימים שהינם מעבר לשעות העבודה המקובלות. הדוח יישלח בכל יום עסקים בצהרים ביחס לבקשות שנשלחו לגוף המוסדי בלילה הקודם ובימים שאינם ימי עסקים קודמים. במונחים קלנדריים הדוח יתייחס לבקשות שהופצו החל מהשעה 18:30 ביום הקודם (או ביום שלפני כן ככל שהיום הקודם קלנדרי לא היה יום עסקים) ועד לשעה 07:00 ביום הפקת הדוח. הדוח יחלק את כמויות המענים שהתקבלו לקבוצות הבאות:

- סה"כ הבקשות שהוגשו למוסדי בפרק הזמן שנמדד
- מענים שהתקבלו תוך 4 שעות ממועד ההפצה, קרי תוך עמידה ב-SLA הנדרש
- מענים שהתקבלו בטווח של 4 – 8 ממועד ההפצה
- מענים שהתקבלו בהפרש זמן של מעל 8 שעות ממועד ההפצה
- כמות התיקים שלא נענו

בכל קבוצה יינתן פירוט כמותי בלבד תוך הפרדה בין מענים מסוג ממשק אחזקות ומענים מסוג משוב ב'

**דוח ריכוז כמויות מענים חודשי** - אחת לחודש יישלח דוח הכולל מידע על כמויות המענים שהתקבלו מהגוף המוסדי במהלך החודש הקודם בחלוקה לטווחי המענה להם. המסלקה תקבע חישוב אשר ימיר את חלוקת המענים לכדי ציון משוקלל חודשי של כל גוף מוסדי ותפרסם את הציונים באתר המידע שלה.

### **בקרת מענה היזון שוטף לדיווחי ממשק מעסיקים**

השינוי זמני המענה החדשים הנדרשים על פי הוראות החוזרים :

- הגופים המוסדיים נדרשים לשלוח מענה של היזון שוטף בתוך 3 ימי עסקים (במקום תוך 5 ימי עסקים לפי החוזר הנוכחי).

השינוי האמור אינו שינוי מהותי ועקרונות/מתכונת תהליך הניטור והבקרה של המסלקה יישאר כפי שהיה

המסלקה כמובן תתאים את תהליכי הבקרה וחישוב העמידה או החריגה לפרק הזמן החדש, ותביא שינוי זה לידי ביטוי ב :

- תצוגת מערכת בקרת דיווחי מעסיקים הקיימת הפורטל המוסדיים
- בדוחות היומיים והעיתיים הנשלחים למוסדיים מתוך מערכת בקרת מעסיקים.

מדידת ה-SLA החדש הן עבור מענה לבקשות 9100 והן עבור מענה של דיווחי ממשק מעסיקים יחול על אירועים ו/ או דיווחים שיועברו לגוף המוסדי החל ממועד עליית הגרסה (אירועי 9100 ודיווחי ממשק מעסיקים שידווחו לאחר ה- 22.5.2022)