

נעים לירוק 3 – דרישות ספק שרות

גירסה 1.0, 29 יולי 2014

נעים לירוק 3 – דרישות ספק שרות

גירסאות	תוכן
1.0	גירסה ראשונה

טבלה 1: תוכן גירסאות

תוכן עיניים

4.....	1	תוכן עיניים
4.....	1.1	הקדמה
4.....	1.2	קהל היעד למסמך
4.....	1.3	תכולת המסמך
4.....	1.4	הגדרות ומושגים
5.....	1.5	אזכורים
5.....	2	דרישות פונקציונליות
5.....	2.1	קווי מסגרת לספק השרות
6.....	2.2	דרישות מול לקוח
7.....	2.3	דרישות מול הרגולטור
8.....	2.4	דרישות מול ספק התשתית

טבלאות

2.....	טבלה 1: תוכן גירסאות
4.....	טבלה 2: תכולת המסמך
5.....	טבלה 3: הגדרות ומושגים

דיאגרמות

5.....	דיאגרמה 1: מתווה השחקנים וגזרות אחריות
6.....	דיאגרמה 2: מקבלי השרות

1 תוכן עניינים

1.1 הקדמה

מסמך זה מתאר את הדרישות הפונקציונליות מספק השרות כחלק ממכרז נעים לירוק 3.

1.2 קהל היעד למסמך

מסמך זה מיועד לשני (2) קהלים שונים:

1. גופים / חברות המעוניינים להציע את שרותיהם כספק שרות כחלק ממכרז נעים לירוק 3.
2. גופים / חברות המעוניינים להציע את שרותיהם כספק תשתית כחלק ממכרז נעים לירוק 3 ובמסגרת זו יפעלו בשיתוף פעולה עם ספקי השרות.

1.3 תכולת המסמך

פרקים
פרק 1: תוכן עניינים
פרק 2: דרישות פונקציונליות

טבלה 2: תכולת המסמך

1.4 הגדרות ומושגים

הגדרות ומושגים	
<ol style="list-style-type: none"> 1. VIN 2. מספר סידורי של מתקן הניטור 3. המידע הבא יהיה זמין עבור כל נסיעה: <ol style="list-style-type: none"> i. זמן התחלה ii. זמן סיום iii. זמן ונקודת ציון מעבר בין איזורי חיוב (אזורים גאוגרפיים ואזורי זמן) iv. שמות אזורי החיוב שהנהג עבר v. זמן יחסי, מתחילת הנסיעה, של מעבר אזור חיוב vi. עלות הנסיעה vii. עלות עבור כל מקטע במהלך הנסיעה 	כל נתוני הנסיעה

.viii מרחק נסיעה כולל	
.ix מרחק נסיעה עבור כל אזור חיוב	
.x מסלול נסיעה	
כלל נתוני הלקוח (בצורה גורפת) כולל נתונים נלווים (לדוגמא תקלה ברכיב הניטור של לקוח מסוים)	נתוני לקוח

טבלה 3: הגדרות ומושגים

1.5 אזכורים

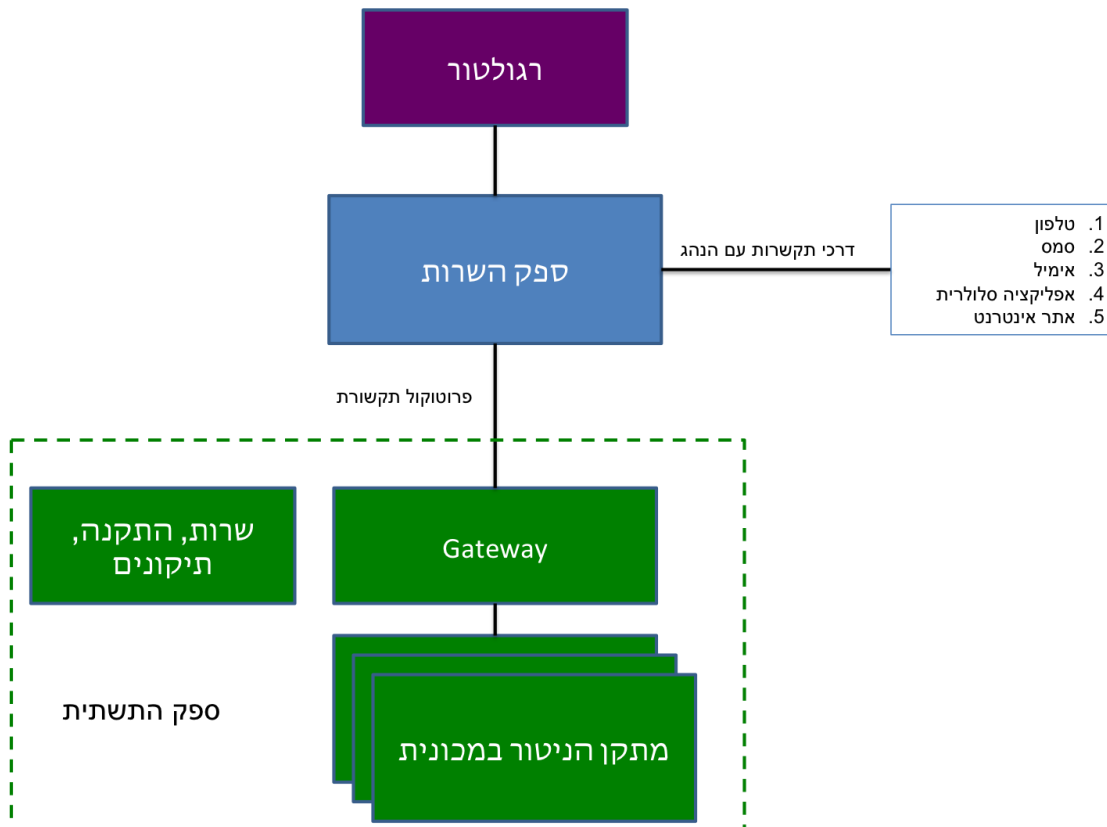
1. מתווה המכרז
2. דרישות מספק התשתית
3. מסמך פרוטוקול ספק תשתית לספק שרות

2 דרישות פונקציונליות

2.1 קווי מסגרת לספק השרות

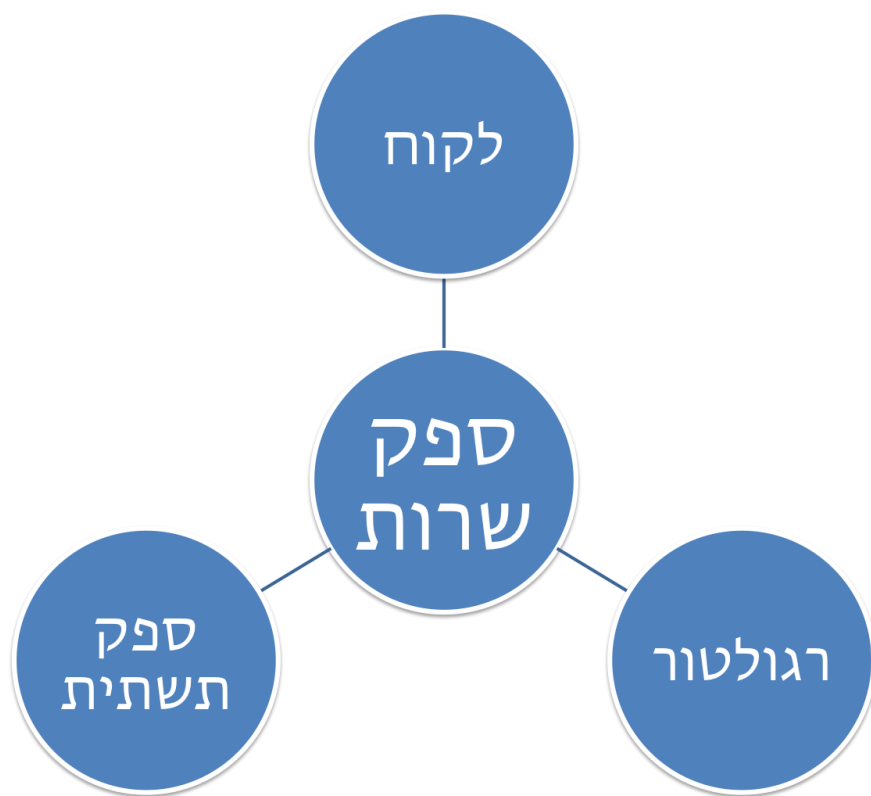
כמוסבר במסמך מתווה המכרז, ספק השרות וספק התשתית ישתפו פעולה ע"מ לספק את השרות המבוקש לנהג כשהאחריות הכוללת לשרות זה הינה של ספק השרות. פרק זה מתאר את תפקידיו, גזרות האחריות והדרישות מספק השרות.

הדיאגרמה למטה מראה בצורה סכמתית את מתווה השחקנים וגזרות האחריות.



דיאגרמה 1: מתווה השחקנים וגזרות אחריות

ספק השרות ישרת את הלקוח (הנהג) והרגולטור אבל יהיה ביחסי עבודה גם עם ספק התשתית כמתואר בדיאגרמה למטה.



דיאגרמה 2: מקבלי השרות

מסמך זה מתאר את הדרישות מספק השרות המחולקות לשלושה מחלקות שונות:

1. דרישות מול לקוח
2. דרישות מול הרגולטור
3. דרישות כנגד ספק התשתית

2.2 דרישות מול לקוח

1. ספק השרות ינהל את תקציב הלקוח ויגבה או ישלם ללקוח כמתואר במתווה המכרז
 1. גביה או תשלום ללקוח יתבצע אחת לשנה
 2. גביה או תשלום ללקוח יתבצע בצורה שקופה ופשוטה
2. ספק השרות יתקשר עם לקוח לפחות בשני הערוצים הבאים
 1. שרות לקוחות טלפוני
 2. אתר אינטרנט אישי עבור לקוח:
 - i. כניסה מאובטחת עבור כל לקוח בנפרד
 - ii. כל המידע על כלל הנסיעות בצורה פשוטה

- iii. כל המידע האפשרי על כל החשבונות בצורה פשוטה
3. ספק השרות יהיה זמין ללקוח בערוצים המתוארים למעלה בכל שעות היממה ובכל הימים למעט מקרי תקלה כדלהל"ן
1. מקסימום אי זמינות של עד 24 שעות
 2. מקסימום אי זמינות מצטבר שנתי של עד שבועים
 4. ספק השרות יאפשר ללקוח להתנגד לנסיעה (dispute)
 5. במידה ולקוח מבקש לנדוד לספק השרות אזי ספק השרות מחוייב לספק ללקוח את השרות הנדרש כמתואר למעלה עד 120 שעות ממתן הבקשה
 6. במידה ולקוח מבקש לנדוד מספק השרות אזי יאפשר ספק השרות את הנדידה בלא יותר מ 120 שעות ממתן הבקשה ע"י ספק השרות שאליו נודד הלקוח
 7. יסייע ללקוח המבקש להחליף רכב או להתנתק מהניסוי כמתואר במתווה המכרז
 8. ספק השרות יספק אפליקציה (סימולטור) לטלפון חכם כדלהל"ן:
 1. תמיכה ב iPhone
 2. תמיכה ב Android
 3. תמיכה ב Windows mobile
 4. עלות נסיעה משוערת בזמן נסיעה ובסיומה
 5. באחריות הלקוח לציין את זמן תחילת וסיום הנסיעה
 9. ספק השרות יאבטח את נתוני הלקוח (פרטיות) ולא יעביר – יזום, בשוגג או חשיפה להתקפת סייבר -- נתונים אלו לאף גורם אחר (למעט הרגולטור) אלא אם כן קיבל אישור בכתב מהלקוח
 10. ספק השרות יעביר את כל נתוני הלקוח לכל גורם שיחפוץ הלקוח אם קיבל בקשה מהלקוח בכתב תוך חודש ימים

2.3 דרישות מול הרגולטור

1. ספק השרות יאפשר לרגולטור, או מי מטעמו, גישה דיגיטלית לכל מסדי הנתונים שלו
 - a. יובהר שגישה דיגיטלית זו תהיה זמינה לרגולטור, או מי מטעמו, בכל נקודת זמן וללא צורך לבקשת רשות או הודעה מראש
2. ספק השרות ימציא לרגולטור, או מי מטעמו, את הדוחות (בצורה הניתנת למיון וחיפוש – לדוגמא קבצי אקסל) הבאים בכל נקודת זמן שבה יבקש הרגולטור
 - a. דוחות על לקוחות (כל פרטי הלקוח השמורים במערכת)
 - b. דוחות על תקלות (כל פרטי התקלות השמורים במערכת)
 - c. דוחות על נסיעות (כל פרטי הנסיעות השמורים במערכת)
 - d. דוחות על רמת שרות (כל פרטי רמת השרות השמורים במערכת)

3. במידה והרגולטור שינה את מתווה התעריפים, חישובם, פרוטוקול התקשורת בין הספקים או הדוחות הרצויים, יהיה על ספק השרות לשנות בהתאם כבקשת הרגולטור

2.4 דרישות כנגד ספק התשתית

1. ספק השרות יתקשר ויתמוך בכל ספקי התשתית (ע"מ לאפשר נדידה)
 2. באחריות ספק השרות לבדוק בעצמו ובאמצעות ספק התשתית את תקינות נתוני הניטור ולאחר הונאות
 3. ספק השרות יתמוך בפרוטוקול ספק-שרות <-> ספק תשתית כמתואר במסמך הפרוטוקול
- a. יתמוך ספק השרות והתשתית בכל גירסאות הפרוטוקול אלא אם כן אפשר הרגולטור אחרת בכתב