

## Emer-Agency – מסמך דרישות כללי

### הקדמה

על מנת לאפשר סיוע מהיר ומתן מענה איכותי למקרי חירום, במשרד לביטחון פנים מעוניינים לפתח מערכת למוקד חירום משולב, כך שבאמצעותה ניתן יהיה לאתר ולזהות מקרי חירום, על סמך שימוש במערך מצלמות, חיישנים ומוקדי שליטה ובקרה ברחבי ערים. מטרות המערכת הן להוריד את רמת הפגיעה, לאפשר דיווח בזמן אמת לנציגי שירותי החירום (משטרה, מגן-דוד אדום ושירותי כבאות וההצלה) ולהגביר את תחושת הביטחון של האזרחים. מהמשרד לביטחון פנים נמסר כי המערכת עתידה לשרת את כל הערים, אך בשלב הראשוני תשמש את העיר באר-שבע, אשר נבחרה לשמש כפיילוט עבור המערכת.

### מאפיינים עיקריים של המערכת

1. יצירת אירועים על ידי המוקד.
2. היכולת לצרף לאירועים את כוחות הביטחון.
3. פרסום עדכונים ע"י נציגי כוחות הביטחון השונים באירועים אליהם קיבלו דיווח.
4. היכולת של משתמשים מאותו ארגון לתקשר אחד עם השני.
5. יצירת משובים לאירועים.

### מאפייני ודרישות מערכת

1. משתמשים:
  - 1.1 לכל משתמש יש שם המזהה אותו באופן יחיד במערכת.
  - 1.2 לכל משתמש יש ארגון יחיד אליו שייך.
  - 1.3 לכל משתמש יש דרגה, המיוצגת כערך מספרי מ-1 עד 10.
  - 1.4 לכל משתמש יש מצב חשבון: פעיל/לא פעיל/נעול.
  - 1.5 רישום והתחברות למערכת:
    - 1.5.1 לכל ארגון (כולל למוקד) יש משתמש Admin (ללא דרגה), שהוגדר על מנת להוסיף משתמשים לפי מייל, שם משתמש וסיסמה ראשונית.
    - 1.5.2 משתמש שהוזן במערכת יקבל דואר אלקטרוני עם פרטי ההתחברות הראשוניים.
    - 1.5.3 בפעם הראשונה משתמש יבצע תהליך התחברות הוא יתבקש ע"י המערכת לשנות את הסיסמה שהוגדרה לו תחילה.
    - 1.5.4 משתמש יכול להיכנס למערכת באמצעות שם המשתמש והסיסמה שלו.
    - 1.5.5 משתמש יכול לשנות את הסיסמה שלו, אך לא את השם משתמש שלו.

## 2. אירועים:

- 2.1 לכל אירוע יש כותרת, זמן פרסום, נציג מהמוקד שפרסם אותו, עדכון ראשוני וסטטוס: "בטיפול" או "תם טיפול".
- 2.2 כל אירוע שייך לקטגוריה (אחת או יותר).
- 2.3 בכל אירוע יטפל לפחות שירות ביטחון אחד: משטרה, מד"א ו/או מכבי אש.
- 2.4 על מנת לצרף את אחד או יותר מכוחות הביטחון יש להעביר התראה לאחד מהמשתמשים בו.
- 2.5 העברת התראה למשתמש של כוחות הביטחון:
  - 2.5.1 בכל פעם שמשתמש של כוחות הביטחון יקבל דיווח להצטרף אל האירוע, הוא יהיה אחראי על האירוע מטעם הארגון.
  - 2.5.2 כל המשתמשים בארגון של המשתמש האחראי יהיו בעלי הרשאת קריאה באירוע.
  - 2.5.3 למשתמש Admin של הארגון המטפל גם כן יש הרשאת קריאה.
  - 2.5.4 הרשאת כתיבה תינתן רק למשתמשים בעלי דרגה גבוהה או שווה לזו של המשתמש המוגדר כאחראי על האירוע מטעם הארגון.
  - 2.5.5 שירותי ביטחון אחרים לא ייחשפו לאירוע בשום דרך שהיא.
  - 2.5.6 כל משתמש בעל הרשאת כתיבה באירוע, יכול להעביר דיווח לכוחות ביטחון אחרים בעת הצורך.
  - 2.5.7 ככלל, משתמש בארגון לא יכול להעביר דיווח למשתמש בארגון אליו שייך. כלומר משתמש של המשטרה אינו יכול להעביר דיווח למשטרה אלא רק למד"א ו/או כוחות הכיבוי וההצלה.
- 2.6 ביכולת כל משתמש בעל הרשאות כתיבה באירוע, להעביר את סטטוס האירוע אל 'תם טיפול'.

## 3. עדכונים:

- 3.1 לכל עדכון יש תאריך פרסום ומשתמש שפרסם אותו.
- 3.2 כל עדכון שייך לאירוע אחד בלבד.
- 3.3 כל עדכון עבור אירוע מקושר לעדכון הקודם.
- 3.4 משתמש יכול לערוך עדכון שכתב, אך לא למחוק עדכון.
- 3.5 במידה ובוצעה עריכה לעדכון, ניתן יהיה בדיווח לראות את הגרסה הראשונה בעדכון.

4. קטגוריות:

- 4.1 אירועים בעלי נושא משותף.
- 4.2 בעת עליית המערכת, משתמש ה-Admin של המוקד ייצור את הקטגוריות. במשך כל זמן שהמערכת עובדת, הוא יוכל להוסיף קטגוריות נוספות.
- 4.3 לא ניתן למחוק קטגוריות
- 4.4 בכל פעם שנציג המוקד יוצר אירוע חדש במערכת, הוא יבחר את הקטגוריה (אחת או יותר) עבור האירוע.
- 4.5 לנציגי המוקד ישנה אפשרות לצפות בכל האירועים השייכים לאותה קטגוריה.
- 4.6 למשתמשי שאר כוחות הביטחון ישנה אפשרות לצפות עפ"י קטגוריה בכל האירועים אשר אליהם קיבלו גישה.

5. משוב ותחקור:

- 5.1 כאשר טיפול באירוע עבר לסטטוס 'תם טיפול', יישלח משוב אל כל המשתמשים שלקחו בו חלק בצורה כלשהי.
- 5.2 משוב מהווה דירוג מספרי (1 עד 5) של כלל המשתמשים שרשמו עדכון כלשהו באירוע. כל משתמש באירוע ידורג ע"י משתמש אחר, אך אינו יכול לדרג את עצמו.
- 5.3 לאחר שכל המשתמשים באירוע מילאו את המשוב, יועבר דו"ח לכל אחד מהארגונים שלקח חלק באירוע באמצעות משתמש ה-Admin של אותו ארגון.
- 5.4 הדו"ח יכול מידע רלוונטי לגבי האירוע ויכלול את הציון הממוצע של כל אחד מהמשתמשים בארגון שהשתתפו באירוע.
- 5.5 במידה ומשתמש דורג בציון ממוצע 1, משתמש ה-Admin ישלח למשתמש זה אזהרה, אשר תתקבל אצל המשתמש כהתראה. במידה ולמשתמש זו אזהרה שלישית, הוא יורד בדרגה וכל האזהרות שנזקפו לרעתו יימחקו.
- 5.6 במידה ומשתמש דורג בציון ממוצע 5, ה-Admin רשאי להעלות אותו בדרגה במידה ולמשתמש אין תלונות. במידה ויש, תימחקנה אחת מהן.

6. פקודות ותלונות:

- 6.1 משתמש יכול להעביר פקודה למשתמש בדרגה שמתחתיו באותו הארגון.
- 6.2 משתמש יכול לרשום תלונה על כל משתמש אחר בארגון מלבד ה-Admin, אשר יחליט אם לאשר את התלונה או לא. במידה והתלונה אושרה, תשלח אזהרה למשתמש. במידה ומדובר באזהרה שלישית עבור המשתמש, הוא יורד בדרגה וכל האזהרות שנזקפו לרעתו יימחקו.
- 6.3 לא ניתן להוריד בדרגה הנמוכה מ-1. במקרה ולמשתמש בעל דרגה 1 נזקפו 3 אזהרות, חשבונו יועבר למצב 'לא פעיל' והוא יורחק לצמיתות מהמערכת.

7. תיעוד:

- 7.1 כל הפעולות המתבצעות במערכת מדווחות ב-logger של פעולות.
- 7.2 כל השגיאות בפעולות המערכת מדווחות ב-logger של שגיאות.

## 8. אבטחה וביטחון מידע:

- 8.1 לכל משתמש במערכת יש הגבלה של עד 3 ניסיונות כושלים בטרם החשבון שלו יעבור למצב נעול.
  - 8.1.1 משתמש שחשבונו ננעל יוכל לפנות אל ה-Admin על מנת שיפתח את חשבונו. תהליך של פתיחת החשבון זהה לתהליך של הגדרת החשבון.
- 8.2 האירועים במערכת ניתנים לצפייה רק עבור משתמשים של הארגון/ים שמטפלים בהם.

## 9. התראות:

- 9.1 משתמש Admin יקבל התראה במידה ומשתמש מבקש לפתוח את חשבונו שננעל. ההתראה צריכה לכלול מידע רלוונטי שקשורה להתראה ואת שם המשתמש.
- 9.2 משתמש של שירות ביטחון שקיבל התראה מהמוקד/שירות ביטחון אחר ששייך לאירוע יקבל התראה על כך, ההתראה צריכה לכלול מידע רלוונטי על האירוע.

## דרישות לא פונקציונאליות

### 1. ממשק משתמש:

- משתמש מתקשר עם מערכת Emer-Agency באמצעות ממשק גרפי בשפה האנגלית. הממשק צריך להיות פשוט עבור משתמשים בעלי רקע בסיסי במחשבים. למשל:
  1. כפתור בממשק מכיל כיתוב קצר (2 מילים לכל היותר) או אייקון המתאר את תפקידו (רצוי גם וגם).
  2. על כפתורי הממשק להכיל tool tips שיסבירו בקצרה את תפקידם
  3. תיבות טקסט בממשק צריכות להביל בנוחיות את המידע שהמשתמש מספק דרכן, מבלי שהמשתמש יצטרך להזיז את סמן העכבר, על מנת לקרוא את המידע כולו.
  4. במידה וערכים של תיבת טקסט בממשק מהווים קבוצה סופית בגודל קטן יחסית, התיבה תכיל box-combo עם כל הערכים האפשריים, שמהם המשתמש יבחר את הערך הרצוי.
  5. תיבות טקסט צריכות להיות חסומות לכתיבת מידע מסוג לא נכון. למשל, בתיבה של שם פרטי לא ניתן לכתוב סיפרה.

כללים נוספים לכתיבת ממשק משתמש טוב מופיעים, למשל, בקישור הבא:

<http://toastytech.com/guis/uirant.html>

### 2. עדכון קבוע:

1. המערכת מספקת למשתמש בכל רגע נתון מידע על מעמדו הנוכחי: ארגון ודרגה.
2. במקרה של שגיאה, המערכת מספקת למשתמש הודעה עם הסבר על מהות השגיאה.