

מסמך ג'

המפרט הטכני למתן השירותים

1. כללי

1.1. נתיבי איילון בע"מ (להלן: "החברה") מבקשת להקים מערכת אשר תתמוך בהפעלת ניסוי "נעים לירוק 3" (להלן: "המערכת"). המערכת תכלול מספר מודולים כמפורט להלן.

1.2. החברה מבקשת לקבל את השירותים שיפורטו להלן לצורך פיתוח המערכת (להלן: "הפרויקט"):

1.2.1. תכנון מפורט של כל המודולים שיפורטו להלן, על בסיס האיפיון הראשוני המצורף כנספח א' למסמך זה (להלן: "האיפיון הראשוני").

1.2.2. פיתוח המודולים המתוכננים והטמעה של מודול הניסוי, מודול המחקר וחלקים ממודול תכנון הנסיעות הכוללים את הממשקים המצויינים בדרגת תעדוף 1 בטבלה המפורטת בסעיף 5.8 לאפיון הראשוני, לרבות ביצוע בדיקות הקבלה כמפורט בסעיף 8 להלן (להלן: "שלב א'").

1.2.3. הפעלת ותחזוקת המודולים השונים הנכללים במסגרת שלב א'.

1.3. החברה שומרת לעצמה את הזכות להזמין מנותן השירותים שירותי פיתוח נוספים מעבר לאמור בסעיף 1.2.2 לעיל, לרבות הממשקים המסווגים ברמות תעדוף 2-4 בטבלה המפורטת בסעיף 5.8 לאפיון הראשוני, ביחס למודול תכנון הנסיעות (להלן: "פיתוח נוסף"). יובהר כי ההוראות במפרט הנוגעות לנושא האפיון תקפות גם לגבי הפיתוח הנוסף. ככל והחברה תממש את האופציה ותזמין שירותי פיתוח הנוסף, יחולו גם שאר ההוראות המתייחסות במפרט למערכת זו.

1.4. יודגש, כי המפורט במסמך זה להלן מהווה דרישות מינימום, וכי על נותן השירותים לספק את כל הנדרש לצורך עבודה תקינה ויעילה של המערכת, באופן שיענה על דרישות החברה.

1.5. ככל שנותן השירותים הציע הצעות מיטיבות, העולות על דרישות חלק זה, יובהר כי יהיה נותן השירותים מחוייב אליהן, ככל ולא הוחלט אחרת על ידי החברה.

1.6. לכלל המונחים במפרט זה תהיה המשמעות הקבועה להם בהסכם ההתקשרות (להלן: "ההסכם"). בכל מקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין הוראות מפרט השירותים להוראות ההסכם, כי אז יגברו הוראות מפרט זה.

1.7. מובהר כי שמורה לחברה הזכות לערוך שינויים והתאמות בשירותים הנדרשים, כמפורט בסעיף 4 להסכם.

2. מטרות המערכת

2.1. המערכת אמורה לשמש ככלי בעל זמינות גבוהה (בהתאם לרמות השירות שיפורטו להלן) לרשות המתנדבים בניסוי, באמצעות מגוון שירותים שיפורטו במסמך האיפיון.

2.2. המטרות המרכזיות של המערכת:

- 2.2.1 לשמש ככלי תפעולי מרכזי לניסוי נעים לירוק 3 ;
- 2.2.2 לספק מידע On line על יתרת התקציב העומד לרשות המתנדב במסגרת הניסוי ;
- 2.2.3 לשמש כערוץ להעברת מידע מהחברה למתנדבים ;
- 2.2.4 לאפשר לחברה לבצע פעילות רוחבית בקשר לניסוי (כגון - סקרים, העברת מידע וכד'); ;
- 2.2.5 להקים ולהפעיל מערכת לתכנון נסיעות שתסייע למתנדב ו/או למשתמשים אחרים לקבל החלטות בנושא נסיעה בחלופות לרכב פרטי. תציע נתיבי הנסיעה שונים לפי העדפות המשתמש, לרבות בנושאי לוח זמנים ועלות ;
- 2.2.6 לשמש ככלי למתנדב לצורך עריכת ניתוחים על נסיעותיו ;
- 2.2.7 לאפשר פנייה לחברה כרגולטור של הניסוי ;
- 2.2.8 לשמש כבסיס למחקר על בסיס המידע המצטבר בניסוי.

3. פירוט המודולים במערכת

- 3.1 המערכת תכלול מספר מודולים שונים, כמפורט בנספח א' :
- 3.1.1 מודול הניסוי - אפליקציית המתנדבים "נעים לירוק 3" ;
- 3.1.2 מודול מערכת תכנון נסיעות – כלי עזר לתכנון יעיל של נסיעות ;
- 3.1.3 מודול המחקר – נועד לאפשר ביצוע מחקרים על בסיס המידע שייאסף במסגרת הניסוי.
- 3.2 בנוסף, תכלול המערכת את כלי העזר הבאים :
- 3.2.1 שרת המערכת - בסיסי הנתונים ;
- 3.2.2 מודול הניהול ;
- 3.2.3 מערך תשתיות טכנולוגיות הכולל את אחסון המידע הנצבר במסגרת המערכת.
- 3.3 מחזור החיים של המערכת יכלול את השלבים הבאים (לכל מודול בנפרד) :
- 3.3.1 שלב התכנון - יכלול אפיון מפורט של המערכת על רכיביה השונים ובניית תוכנית עבודה -כמפורט בסעיפים 6 ו-7 להלן.
- 3.3.2 שלב פיתוח המערכת על בסיס האיפיון המאושר וביצוע בדיקות קבלה והרצה למערכת - כמפורט בסעיף 8 להלן.
- 3.3.3 הפעלה ותחזוקה שוטפים של המערכת - כמפורט בסעיף 9 להלן.

3.4. לכל אורך הפרויקט, החברה תוכל להסתייע בשירותי חברת בקרה מטעמה לצורך בקרה על עבודת נותן השירותים כמפורט בסעיף 11 להלן.

4. לוחות זמנים בתקופת התכנון וההקמה

- 4.1. השלמת פיתוח שלב א' תבוצע בהתאם ללוחות הזמנים המקסימליים המפורטים להלן:
 שלב א' - מודול הניסוי – יושלם עד 5 חודשים ממועד חתימת ההסכם;
 שלב ב' - מודול מחקר – יושלם עד 8 חודשים ממועד חתימת ההסכם;
 שלב ג' - מודול מערכת תכנון נסיעות - יושלם עד 11 חודשים ממועד חתימת ההסכם;
- 4.2. נותן השירותים יוכל להשלים את שלב א' בזמן קצר יותר. במקרה זה יהיה זכאי לבונוס, בהתאם ובכפוף לתנאים הקבועים בסעיף 7.1.5 להסכם.
- יודגש כי מועד השלמת האפיון המפורט לכל השלבים (כולל קבלת אישור החברה) לא יעלה על 3 חודשים ממועד חתימת הסכם ההתקשרות.
- 4.3. שאר אבני הדרך לביצוע שלב א' יובאו לאישור החברה על ידי נותן השירותים, ויקבעו באופן סופי במסגרת שלב האפיון המפורט כאמור בסעיף 6 ובתכנית העבודה המאושרת כאמור בסעיף 7 להלן.
- 4.4. אבני הדרך שיוצעו במסגרת לוח הזמנים המפורט יכללו:

4.4.1. השלמת בחירת צוות הפיתוח;

4.4.2. הצגת ארכיטקטורת מערכת;

4.4.3. מסירת רכיבים מרכזיים בעלי ערך למתנדב, כפי שיתואר באפיון המפורט;

4.4.4. מועד להשלמת גרסת ניסיון (גרסת בטא);

4.4.5. מועד לביצוע תהליכי בדיקות הקבלה וההרצה.

5. אנשי צוות

5.1. נותן השירותים יידרש להעמיד לרשות החברה צוות פיתוח, וזאת לתקופה שעד לתום סיום שלב ההטמעה כמפורט להלן:

5.1.1. מנהל פרויקט - (Point Of Contact) - לניהול כלל השירותים;

5.1.2. מנהל טכנולוגי - האחראי על הנדסת המערכת;

5.1.3. מנתח מערכות - האחראי על איפיון פרוטוקולי התקשורת בין ספקי הטכנולוגיות השונים;

5.1.4. אחראי אינטגרציות עם ספקי צד ג';

5.1.5. מנהל אבטחת המידע וההגנה על הפרטיות של מערכת המחשוב וכן, אחראי פרוטוקול ההשרדות של מערכת המחשוב;

5.1.6. מנהל האיפיון הפונקציונלי - UX Lead ;

5.1.7. מנהל QA.

יובהר כי היקף הזמינות הנדרשת מכל איש צוות כאמור יקבע בהתאם לצרכי הפרויקט.

5.2. צוות התחזוקה – על המציע הזוכה להעמיד אנשי צוות באופן שיספקו מענה לדרישות שירותי ההפעלה והתחזוקה כמפורט בסעיפים 9 ו 10 להלן.

6. שלב האיפיון המפורט

6.1. יובהר כי האיפיון הראשוני אינו מחייב את החברה, אלא יהווה בסיס לצורך הכנת האיפיון המפורט על ידי נותן השירותים, כמפורט להלן.

6.2. נותן השירותים יכין אפיון מפורט על בסיס האיפיון הראשוני לכלל המערכת (כולל חלקים שיכללו בפיתוח הנוסף) (להלן: "אפיון המפורט"). הכנת האיפיון המפורט הינה באחריותו המלאה של נותן השירותים.

6.3. האיפיון יבוצע לכל מודול בנפרד, תוך שיתוף פעולה מלא עם החברה לאורך כל שלבי כתיבת האיפיון המפורט ותוך הסתכלות כוללת של המערכת ואיטגרציה של כל המודולים. בנוסף, נותן השירותים יידרש להתייחס באיפיון המפורט להתממשקות למודולים האחרים ולמערכות המשיקות, בהתאם לדרישות האיפיון הראשוני.

6.4. החברה תוכל להגיש הערות לאפיון המפורט. נותן השירותים יתקן את ההערות בתוך לוח הזמנים שהוגדר לאותו מודול, ובהתאם להן יגיש אפיון מתוקן. לאחר אישורו יוגדר האיפיון המפורט כאיפיון מאושר (להלן: "האיפיון המאושר").

6.5. תהליך האיפיון המפורט יכלול את השלבים הבאים:

6.5.1. לימוד המצב הקיים ודרישת החברה - על נותן השירותים לאסוף מידע תומך לצורך בניית האיפיון המפורט. התהליך יכלול - קריאת מידע קיים על הניסוי, פגישות עם נציגי החברה, מיפוי מערכות המבצעות פעולות דומות;

6.5.2. עריכת סקרי משתמשים לצורך בחינת הצרכים ושילובם באפיון המפורט;

6.5.3. בניית ארכיטקטורה כוללת למערכת על בסיס דרישות המכרז;

6.5.4. מתן מענה לדרישת הפונקציונאלייות המפורטות בנספח א' למסמך זה. באפיון המפורט על נותן השירותים לשלב את האלמנטים שהוצגו על ידו במסגרת המענה למכרז;

6.5.5. מחקרי משתמשים ואפיון המוצר - ביצוע מחקר משתמשים (בקרב עשרות אנשים), הגדרת המוצר, יצירת פרסונות ותרחישו שימוש;

6.5.6. גיבוש הכלים התשתיתיים הנדרשים לצורך הפיתוח (לרבות כלים של צדדים שלישיים ככל ונדרש);

- 6.5.7 גיבוש סביבת ההפעלה של כל אחד מהמודולים במערכת ;
- 6.5.8 הגדרת סביבת האחסון, כולל מענה לדרישות זמינות ושרידות ;
- 6.5.9 מיפוי הממשקים הנדרשים ואופן מימושם, כתיבת הנחיות מפורטות לפרוטוקולי תקשורת אחידים בין מרכיבי המערכת והמערכות המשיקות. זאת, בדגש על ממשקים אפשריים למערכות התפעול השונות של המפעילים ;
- 6.5.10 הצגת מענה לדרישות רגולטוריות רלוונטיות, ובפרט דרישות הגנת הפרטיות ואבטחת מידע.

7. תוכנית עבודה

- 7.1 לאחר קבלת אישור לאפיון של מודול מסוים, נותן השירותים יכין תוכנית עבודה לפיתוח עבורו וזאת בהתאם ללוח הזמנים המקסימלי המפורט בסעיף 4 לעיל.
- 7.2 תוכנית העבודה תכלול התייחסות לנושאים הבאים :
 - 7.2.1 שלבי עבודת הפיתוח ;
 - 7.2.2 משאבים מטעם נותן השירותים (כולל סביבת האחסון שתשרת את המערכת ופירוט המבנה הארגוני של הצוות מטעמו, בהתאם למפורט בסעיף 5 לעיל) ;
 - 7.2.3 קבלני משנה מטעם נותן השירותים ;
 - 7.2.4 לוח זמנים מפורט, המתכנס לדרישות שפורטו לעיל ;
 - 7.2.5 מתן מענה להמשכיות עסקית של התשתיות המרכזיות ;
 - 7.2.6 ממשקים מול מפעילים ומול גורמים חיצוניים נוספים ;
 - 7.2.7 הקמת סביבות פיתוח וניסוי ;
 - 7.2.8 הצגת כלי ניהול ובקרה ;
 - 7.2.9 הגדרת תווך התקשורת למפעילים ולגורמים אחרים המספקים מידע למערכת ;
 - 7.2.10 בדיקות קבלה נדרשות ;
 - 7.2.11 תהליכי הדרכה והטמעה ;
 - 7.2.12 תוכנית תחזוקת המערכת (כולל – תחזוקה מונעת, צוות התחזוקה, SLA ומענה לסיכונים) ;
- 7.3 החברה תוכל להגיש הערות לתוכנית העבודה. נותן השירותים יתקן את ההערות בהתאם להערות יגיש תוכנית מתוקנת בתוך כ- 10 ימי עבודה. לאחר אישורה תוגדר תוכנית העבודה כ"תוכנית העבודה המאושרת".

8. פיתוח המודולים ובדיקות קבלה

- 8.1. פיתוח המודולים במערכת יבוצע על בסיס האיפיון המאושר ולפי תוכנית העבודה המאושרת.
- 8.2. הפיתוח יבוצע בהתאם ללוח הזמנים בתוכנית העבודה המאושרת, ובכפוף ללוח זמנים המקסימלי שנקבע בסעיף 4 לעיל.
- 8.3. נותן השירותים יוכל לבצע שינויים בתוכנית העבודה המאושרת ובאיפיון המפורט, בכפוף לאישור מראש של החברה.
- 8.4. במסגרת הפיתוח, נדרש נותן השירותים להקים סביבת ניסוי ובדיקות. סביבת הפיתוח תעמוד בדרישות הבאות:
- 8.4.1. כל המודולים הקיימים והעתידים יפעלו על-גבי סביבת בדיקות אחת זהה, שתפעל במתכונת ענן;
- 8.4.2. סביבת בדיקות תוכל, על פי החלטת החברה, לכלול עותק מלא של כלל הנתונים המנוהלים במערכת הייצור;
- 8.4.3. כל פעילות שתבוצע בסביבות הבדיקות לא תפגע בנתונים בסביבת הייצור.
- 8.5. פיתוח המערכת יבוצע על-ידי צוות נותן השירותים והינו באחריותו של נותן השירותים. יחד עם זאת, לחברה תעמוד הזכות לדרוש כי לצוות הפיתוח של נותן השירותים יצורפו נציגים של המפעילים לצורך בניית הממשקים בצורה יעילה ולצרכי בקרה ופיקוח.
- 8.6. נותן השירותים יידרש להקים קישור ישיר בין המערכת לסביבות של המפעילים. מודול המחקר יקושר למערכת הניהול בלבד.
- 8.7. נותן השירותים יגדיר רמות הרשאה ודרכי הזדהות.
- 8.8. בדיקות בתהליך הפיתוח
- נותן השירותים יכין מסמך בדיקות (ATP טכני ותפעולי). מסמך הבדיקות יכלול בדיקות בתהליך (בדיקה תוך כדי הפעילות), בדיקות בשלב ההקמה (FAT), ובשלב הקבלה בגמר האינטגרציה ולפני שלבי הפעלה (SAT). נותן השירותים נדרש להכין תוכנית בדיקות QA הכוללת תכניות ולוחות זמנים, שיטות הבדיקה, צורת הבדיקה וכל משאבי הבדיקה והתמיכה האחרים הנדרשים (כ"א, אמצעים, אחר).
- 8.9. ביצוע מבדקי קבלה (מסמך ATR):
- 8.9.1. מבדקי הקבלה יוכנו על-ידי נותן השירותים, ויאושרו על-ידי החברה;
- 8.9.2. מבדקי הקבלה יבוצעו בנפרד לכל מודול שיושלם אך לפני מתן אישור ההשלמה, ובנוסף בסוף הפיתוח למערכת כולה;
- 8.9.3. עריכת מבדקי הקבלה תבוצע על-ידי צוות משותף של נותן השירותים, המפעילים, והחברה (או מי מטעמה);

- 8.9.4. מבדקי הקבלה יכללו בדיקת קיום סביבת פיתוח מלאה.
- 8.10. נותן השירותים נדרש להכין תיק עדות (As made) בתום תהליך הפיתוח. תיק העדות יכלול:
- 8.10.1. רשימת רישיונות תוכנה וכל רישיון אחר אשר משמש להקמת כל רכיב מהמערכת לרבות כמויות, מספרי יצרן והערות (BOM - Bill Of Materials);
- 8.10.2. פירוט מיקום אחסון וגיבוי כל רכיב במערכת;
- 8.10.3. דו"ח בדיקה FAT ו-SAT וביקורת הבטחת איכות;
- 8.10.4. טבלת תיעוד שדרוג/עדכון רכיבים/מסכים בכל רכיב ממערכת המחשוב (שם הרכיב, פרטיו, מועד העדכון, תאריך גמר שירות ואחריות);
- 8.10.5. ספרות יצרן.
- 8.11. עם תום מבדקי הקבלה תמסור החברה אישור השלמה עבור כל מודול (להלן: "אישור השלמה"). לאחר קבלת אישור ההשלמה יועבר היישום לסביבת הייצור.
- 8.12. מובהר כי אישור ההשלמה יינתן בנפרד לכל מודול עם סיום פיתוח ומעבר בדיקות הקבלה ואישור השלמה למערכת בכללותה יינתן לאחר בדיקת אינטגרציה מלאה ותקינה בין כל חלקי המערכת והמודולים, ככל שנדרש ("אישור ההשלמה למערכת").
- 9. שירותי הפעלה ותחזוקה**
- 9.1. עם קבלת אישור השלמה לכל מודול בנפרד (שלושת המודולים במסגרת שלב א' והן אלה שיכללו בפיתוח הנוסף, ככל וימומשו). תחל תקופת התחזוקה במסגרתה ינתנו שירותי הפעלה ותחזוקה כמפורט להלן אשר תבוא על סיומה עם סיום מועד ההתקשרות לפי ההסכם (להלן: "תקופת התחזוקה").
- 9.2. 12 החודשים שלאחר קבלת אישור ההשלמה למודול הניסוי ייחשבו כ"תקופת האחריות". החברה תוכל לרכוש שירותי תחזוקה כמפורט בסעיף 9 זה ו-10 להלן, לתקופה שמעבר לתקופת האחריות, לפי שיקול דעתה, בתשלום נפרד כמוגדר בסעיף 3.9.2 להסכם.
- 9.3. במהלך תקופת התחזוקה תחול על נותן השירותים אחריות בלעדית לתחזוקת המערכת ותיקון כל ליקוי שיתגלה.
- 9.4. במסגרת שירותי ההפעלה והתחזוקה יידרש נותן השירותים לבצע את כל הפעולות להלן:
- 9.4.1. אספקת כל הרישוי הנדרש, לרבות תשלומים לצד ג' עבור זכויות במידע ורישיונות;
- 9.4.2. עדכון גרסאות של התוכנות והחומרה;
- 9.4.3. שירותי אירוח בשרתי נותן השירותים גיבוי הנתונים על פי הדרישות, כמפורט בסעיף 9.6 להלן;

- 9.4.4 תחזוקה מונעת של מערכת "נעים לירוק 3", כפי שייקבע בתוכנית התחזוקה ;
- 9.4.5 העלאת תכנים וניטור המערכת באמצעות מודול הניהול ;
- 9.4.6 עדכוני אבטחת מידע בהתאם למפורט ב**מוסף ג'** לנספח ז' להסכם ;
- 9.4.7 אספקת קווי התקשורת, לקישור למפעילים, לרשת ה-Internet, ולגופים חיצוניים נוספים ;
- 9.4.8 העמדת צוות מקצועי שיתמוך בהפעלת המערכת.
- 9.4.9 העמדת סביבת פיתוח וניסוי לרשות החברה שתאפשר הרצת שינויים / תוספות למערכת. סביבת הפיתוח תתאם באופן מלא את סביבת הייצור המעודכנת.
- 9.4.10 בוטל.

9.4.11 ביצוע גיבויים שוטפים, בהתאם למפורט להלן :

מס"ד	סוג הגיבוי	סוג הקבצים	סוג גיבוי	תדירות גיבוי	דורות גיבוי	מועד גיבוי
1	גיבוי קבצים (CIFS)		אינקרמנטלי	Daily יומי	5	יומי, בשעות הלילה, בשעות עם מינימום תעבורה
2			מלא	Weekly שבועי	4	
3	קובצי DB (Data Files) משרת דוא"ל ושרתי SQL		אינקרמנטלי	Daily יומי	10	
4			מלא	Weekly שבועי	8	
5			מלא	Monthly חודשי	12	
6	פרופיל וקובצי משתמש		אינקרמנטלי	Daily יומי	3	

9.5 בסיום תקופת האחריות של כל שלב פיתוח, יערוך נותן השירותים בדיקה מקיפה של תקינות המודולים הרלוונטיים או המערכת כולה, לפי העניין, ובדיקה של אמינות וביצועים. במקרה שבו תתגלה תקלה במערכת או ברכיב מרכיביה בתקופת האחריות, והתקלה לא תתוקן עד לסיום תקופת האחריות, תוארך תקופת האחריות בכל הקשור לאחריותו של נותן השירותים לתקן את אותה תקלה עד למועד בו תוקנה התקלה.

9.6 שירותי האירוח יבוצעו בהתאם להוראות להלן :

9.6.1 אחסון כלל רכיבי המערכת יבוצע באתרי ענן ללא הגבלת נפח המידע. האתרים

בהם ישמור נותן השירותים את המידע ימוקמו במדינת ישראל או במדינות הנכללות בהנחיות הרשות להגנת הפרטיות על העברת מידע אישי על ישראלים לעיבוד ממוחשב מחוץ לישראל.

- 9.6.2. האתרים יעמדו בתקני אבטחת המידע ISO27001, SOC2 או תעודה מקבילה.
- 9.6.3. נותן השירותים ישמור את המידע בשני אתרים לכל הפחות, הממוקמים במרחק של מעל ל-60Km אחד מהשני, כאשר שני האתרים פועלים בגיבוי הדדי, וכל אחד מהם יכול לספק מענה מלא לכל צורכי החברה.
- 9.6.4. נותן השירותים מתחייב למחוק את כלל המידע הקשור לחברה במסגרת הסכם זה עם תום ההתקשרות או בהתאם להנחיה של החברה, ללא יכולת אחזור.
- 9.6.5. חוות האירוח תעמוד בדרישות יתירות של כלל מרכיביה לפחות 99.95% מהזמן.

9.7. רמות שירות (SLA)

- 9.7.1. זמינות כל רכיב במערכת - 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע 365 ימים בשנה.
- 9.7.2. במידה ועל רכיב מהמערכת בפרט ו/או המערכת בכללותה, מבוצעות התקפות השבתה / מניעת שירות (כדוגמת DDOS), תידרש גישה לרפליקות - משלוש (3) חוות שרתים לכל הפחות.

9.7.3. זמני תגובה מינימליים נדרשים

פעולה	זמן תגובה מקסימלי (בשניות)
כניסה ראשונית לאפליקציה	2 שניות
טעינת מסך חדש	0.2 שניות
חיפוש מסלול נסיעה	1 שניות
הפקת מידע דוח פשוט או הצגת dashboard	1 שניות

9.8. טיפול בתקלות

- 9.8.1. נותן השירותים יספק שירות לטיפול בכל המערכות. הטיפול בתקלות יבוצע באופן הבא (סיווג התקלה ייקבע על ידי החברה):

דרגת חומרה	סוג התקלה	זמן תחילת טיפול מקסימלי
1	תקלה קריטית - כל תקלה המשביתה מודול שלם	עד שעה בכל עת.

עד ארבע (4) שעות לתקלות שהתגלו במהלך שעות העבודה הרגילות (7-17) או 3 שעות ביום העבודה העוקב, לתקלות שהתגלו מעבר לשעות העבודה הרגילות.	תקלה דחופה – תקלה הפוגעת בצורה משמעותית בפעילות המערכת.	2
עד תום יום העבודה העוקב את יום דיווח התקלה.	תקלה רגילה - תקלה שאינה קריטית ואינה דחופה.	3

9.8.2. נותן השירותים ינפיק לחברה דו"חות חודשיים על תקלות במערכת. הדוחות יכללו את הסעיפים הבאים:

א. מידע על התקלות לתקופה - תאריך ושעת התקלה, הסיבה לתקלה, הטיפול שבוצע, הטיפול המונע שבוצע/יבוצע למניעת הישנות התקלה.

ב. מידע על כשירות כל מודול ורכיב במערכת, לרבות הממשקים למערכות חיצוניות ו/או נוספות.

9.8.3. נותן השירותים ירשום את פירוט הטיפול ביומן אחזקה מונעת. דו"ח על ביצוע הטיפול המונע ישלח לחברה.

10. שירותי מוקד תמיכה במערכת

10.1. עם תחילת תקופת התחזוקה תחל הפעלת שירותי מוקד תמיכה במערכת (וזאת לכל מודול בנפרד).

10.2. יובהר כי שירותי התמיכה יכללו תמיכה טכנית בהפעלת המערכת ולא יכללו תמיכה הקשורה בהפעלת הניסוי.

10.3. יובהר כי החברה תוכל לבטל את שירות מוקד התמיכה במערכת זו בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות בהודעה שתינתן לנותן השירותים זמן סביר מראש.

10.4. על מוקד התמיכה במערכת לעמוד בהוראות הבאות:

10.4.1. שירות הלקוחות יתבסס על מערכת אינטרנטית אשר תאפשר פניית לקוחות הן מהאפליקציה והן מאתר חיצוני על בסיס טקסט חופשי.

10.4.2. מענה לפניית למשתמשים יתבצע בין השעות 08:00-17:00 בימים א'-ה' באמצעות מערכת פניית לקוחות אשר לה יוגדר מסך ייעודי מותאם באפליקציה ועמוד גישה באתר תחת הכותרת "צרו קשר". החזרה ללקוח תתבצע תוך 4 שעות ממועד קבלת הפנייה ביום העסקים הנוכחי. כל הפניות מעבר לשעות הפעילות יענו עד השעה 10 ביום העוקב (בימי הפעילות המוגדרים).

10.4.3. הפנייה תכיל את שם הלקוח, מס' טלפון, וכתובת מייל אשר יופיעו אוטומטית לפי מזהה המשתמש בשדה שניתן לעדכון ע"י המשתמש.

- 10.4.4. השירותי יינתן על ידי גורמים מקצועיים מתאימים לשם פתרון בעיות טכניות (סיוע בשימוש אפליקציה, סיוע בהגדרות והתחברות, וכד');
- 10.4.5. כל פנייה של לקוח תתועד ותישמר במערכות המציע לכל אורך תקופת ההתקשרות.
- 10.4.6. כל פניית לקוח תענה במייל חוזר מידי לאישור קבלת הפנייה בצרוף מסר שיקבע ע"י החברה.
- 10.4.7. תתאפשר בדיקת היסטוריית הלקוח ע"י החברה לטיפול אישי ומותאם למשתמש.
- 10.4.8. בסוף כל חודש יונפק דו"ח פניות לחברה המספק את פרטי הפניות, סיווג ומידע נוסף שיאופיין ע"י החברה בשלב האיפיון המפורט.
- 10.5. מובהר כי רמות הדרישות המפורטות לעיל ממוקד השירות הן בגדר דרישות מקסימום, והחברה רשאית להפחית אותן בכל עת ובשיקול דעתה הבלעדי.

11. בקרה מטעם החברה

- 11.1. החברה תהא רשאית להפעיל מנגנון בקרה על שירותי נותן השירותים בעצמה ו/או באמצעות מי מטעמה, לצורך אישור ובדיקה של כל אחד משלבי מימוש השירותים הנדרשים, לרבות באמצעות חברת בקרה ו/או יועצים (להלן: "חברת הבקרה").
- 11.2. על נותן השירותים לשתף פעולה באופן מלא עם חברת הבקרה, לרבות:
- 11.2.1. העמדת מידע לרשות חברת הבקרה באופן ובחתיכים שיידרשו;
- 11.2.2. קיום פגישות עם נציגי חברת הבקרה מעת לעת;
- 11.2.3. הכנת תגובות על דוחות בקרה שיוכנו על ידי חברת הבקרה.
- 11.3. יובהר כי אין בהפעלת חברת הבקרה בכדי לפגוע באחריות נותן השירותים למתן השירותים הנדרשים ממנו באופן מלא ובהתאם לדרישות ההסכם.
- 11.4. מובהר בזאת כי החברה רשאית לבקש גם נתונים נוספים, מעת לעת, ע"פ צרכיה ובגין כך לא תשלם לנותן השירותים כל תמורה.
- 11.5. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, במקרה שבו יצביעו ממצאי חברת הבקרה על אי עמידת נותן השירותים בהתחייבויותיו כלפי החברה כי אז תהיה החברה רשאית להפעיל את המנגנונים הקבועים בהסכם בקשר עם האמור.