

מסמך ג'המפרט הטכני למתן השירותיםבללי .1

- 1.1. החברה מבקשת להקים מערכת אשר תתמוך בהפעלת ניסוי "נעים לירוק 3" (להלן: "המערכת"). המערכת תכלול מספר מודולים אשר יפורטו 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 איפיון ראשוני המצורף כנספת א' למפרט זה (להלן: "מסמך האפיון").
- 1.2.2. ביצוע כל פעולות הפיתוח, בניית הממשקים, ביצוע בדיקות הקבלה, והטמעת המערכת.
- 1.2.3. הפעלת ותחזוקת המודולים השונים.
- 1.3. 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.
- 1.4. ככל שנותן השירותים הציע הצעות מיטיבות, העולות על דרישות חלק זה - יהיה נותן השירותים מחוייב אליהן, ככל ולא הוחלט אחרת על ידי החברה.
- 1.5. לכלל המונחים במפרט זה תהיה המשמעות הקבועה להם בהסכם. בכל מקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין הוראות מפרט השירותים להוראות ההסכם, כי אז יגברו הוראות מפרט זה.
- 1.6. התמורה עבור השירותים מפורטת בסעיף 7 להסכם. חלק מהשירותים במכרז (סעיף 1.6.5 לחוברת תנאי המכרז) מוגדרים כשירותים אופציונאליים, אשר החברה תוכל לממש לפי שיקול דעתה, ותוך תשלום נפרד.
- 1.7. בנוסף, לחברה סמכות לערוך שינויים והתאמות בשירותים הנדרשים, כמפורט בסעיף 4 בהסכם.

מטרות המערכת .2

- 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 CMS;
- 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 האפיון 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 10 להלן.

4. לוחות זמנים בתקופת התכנון וההקמה

- 4.1. החברה מבקשת לבצע את פיתוח המערכת בשלבים. נותן השירותים נידרש לנהל את הפרוייקט ואת צוותי העבודה, כך שהמערכת תעבור את כל התהליכים הנדרשים, כולל QA ובדיקות קבלה, ותושק על פי לוחות הזמנים המפורטים להלן.
- 4.2. הגדרות לצורך גרסאות הפיתוח:

הגדרות תוצרים
 מודול הניסוי
 מודול מערכת תכנון נסיעות
 מודול ה-CMS
 מודול המחקר

להלן קידומת - EX (Experimental)
 להלן קידומת - M
 להלן קידומת - C
 להלן קידומת - Rs (Research)

הגדרות פיתוח
 פיתוח Mobile
 פיתוח WEB

להלן סיומת - mapp
 להלן סיומת - wapp

צירופי הגדרות תוצרים / פיתוח גרסאות

להלן - EXmapp 0.0 פיתוח מודול הניסוי ל-Mobile
 להלן - Mmapp 0.0 פיתוח מודול מערכת תכנון נסיעות
 להלן - Exwapp 0.0 פיתוח מודול הניסוי ל-Web
 להלן - Mwapp 0.0 פיתוח מודול מערכת תכנון נסיעות ל-Web
 להלן - Cwapp 0.0 פיתוח מודול ה-CMS ל-Web
 להלן - Rswapp 0.0 פיתוח מודול המחקר ל-Web

4.3. פרק א' – האפליקציה

מועד סיום מ-ARO	תוצרים - מסמכים ו/או פיתוחים	מודול / גרסה
צו התחלת עבודה / + ARO שבוע	<ul style="list-style-type: none"> פגישת היכרות והתנעה גיוס והקמת צוותי עבודה למרכיבי המערכת השונים הגדרת תהליכי עבודה והתקשרות בין הצוותים תכנון לוחות זמנים מפורטים להקמת המערכת 	
+ ARO חודשיים	<u>כתיבת מסמך איפיון מפורט למודול הניסוי</u>	מודול הניסוי (כמפורט בנספח א', פרק א' סעיף 4 למסמך זה) גרסה EXmapp 0.0
+ ARO חודשיים	<u>כתיבת מסמך איפיון מפורט למודול ה-CMS</u>	מודול ה-CMS (כמפורט בנספח א', פרק א' סעיף 6 למסמך זה) גרסה Cwapp 0.0
+ ARO חודשיים	<u>כתיבת מסמך איפיון מפורט למודול מערכת תכנון נסיעות</u>	מודול ה- מערכת תכנון נסיעות (כמפורט בנספח א', פרק א' סעיף 5)

		למסמך זה) גרסה Mmapp 0.0
+ ARO 3 חודשים	<u>פיתוח, יישום, קבלה</u>	מודול ה- CMS (כמפורט בנספח א', פרק א' סעיף 6 למסמך זה) גרסה Cwapp 1.0
+ ARO 3 חודשים	<u>פיתוח, יישום, קבלה</u>	מודול הניסוי (כמפורט בנספח א', פרק א' סעיף 4 למסמך זה) גרסה EXmapp 1.0
+ ARO 3 חודשים	<u>פיתוח, יישום, קבלה</u>	מודול ה- CMS (כמפורט בנספח א', פרק א' סעיף 6 למסמך זה) גרסה Cwapp 1.1
+ ARO 3 חודשים	<u>כתיבת מסמך איפיון מפורט לגרסת ה-WEB</u>	מודול הניסוי (כמפורט בנספח א', פרק א' סעיף 4 למסמך זה) גרסה EXwapp 0.0
+ ARO 4 חודשים	<u>פיתוח, יישום, קבלה</u>	מודול הניסוי (כמפורט בנספח א', פרק א' סעיף 4 למסמך זה) גרסה EXmapp 1.1
+ ARO 5 חודשים	<u>פיתוח, יישום, קבלה</u>	מודול מערכת תכנון נסיעות (כמפורט בנספח א', פרק א' סעיף 5

		<p>(למסמך זה)</p> <p>גרסה Mmapp 1.0</p>
+ ARO 5 חודשים	<u>פיתוח, יישום, קבלה לגרסת ה-WEB</u>	<p>מודול הניסוי (כמפורט בנספח א', פרק א' סעיף 4 למסמך זה)</p> <p>גרסה EXwapp 1.0</p>
+ ARO 7 חודשים	<u>פיתוח, יישום, קבלה</u>	<p>מודול מערכת תכנון נסיעות (כמפורט בנספח א', פרק א' סעיף 5 למסמך זה)</p> <p>גרסה Mmapp 1.2</p>
+ ARO 7 חודשים	<u>כתיבת מסמך איפיון מפורט לגרסת ה-WEB</u>	<p>מודול מערכת תכנון נסיעות (כמפורט בנספח א', פרק א' סעיף 5 למסמך זה)</p> <p>גרסה Mwapp 0.0</p>
+ ARO 9 חודשים	<u>פיתוח, יישום, קבלה</u>	<p>מודול מערכת תכנון נסיעות (כמפורט בנספח א', פרק א' סעיף 5 למסמך זה)</p> <p>גרסה Mmapp 1.4</p>
+ ARO 11 חודשים	<u>פיתוח, יישום, קבלה לגרסת ה-WEB</u>	<p>מודול מערכת תכנון נסיעות (כמפורט בנספח א', פרק א' סעיף 5 למסמך זה)</p> <p>גרסה Mwapp 1.0</p>

כל שלב יאושר רשמית על ידי החברה ובכך יתאפשר מעבר לשלב הבא.

מודול / גרסה	תוצרים - מסמכים /או פיתוחים	לוי"ז מ-ARO
	<u>כתיבת מסמך איפיון מפורט למודול</u>	+ ARO 4 חודשים
	<u>פיתוח ויישום</u>	+ ARO 8 חודשים

כל שלב יאושר רשמית על ידי החברה ובכך יתאפשר מעבר לשלב הבא.

4.5. הערות כלליות על לוח הזמנים:

4.5.1. כל שלב יאושר רשמית על ידי החברה ובכך יתאפשר מעבר לשלב הבא.

4.5.2. נותן השירותים יוכל לבצע את הפיתוח בזמן קצר יותר. במקרה זה יהיה זכאי לבונוס, בהתאם ובכפוף לתנאים הקבועים בסעיף 7.1.4 להסכם ההתקשרות.

5. צוות הפיתוח

5.1. נותן השירותים יידרש להציג את המבנה הארגוני של צוות הפיתוח, שיכלול לפחות את בעלי התפקידים הבאים, אשר יידרשו לזמינות בהתאם לצרכי הפרויקט:

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.

5.2. נותן השירותים יידרש להציג את המבנה ארגוני של צוות התחזוקה.

6. שלב האפיון המפורט

6.1. החברה ערכה אפיון ראשוני של הדרישות מהמערכת (להלן - "האפיון הראשוני"). האפיון הראשוני מצורף כנספח א' למסמך זה.

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

6.3. נותן השירותים יכין אפיון מפורט על בסיס האפיון הראשוני (להלן: "האפיון המפורט"). הכנת האפיון המפורט הינה באחריותו המלאה של נותן השירותים.

- 6.4. האיפיון יבוצע לכל מודול בנפרד, ותוך ראיית התמונה המלאה של המערכת. בנוסף, נותן השירותים יידרש להתייחס באיפיון המפורט להתממשקות למודולים האחרים ולמערכות המשיקות, בהתאם לדרישות האיפיון הראשוני.
- 6.5. 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 כאפיון מאושר (להלן: "האיפיון המאושר").
- 6.6. תהליך האפיון המפורט יכלול את השלבים הבאים:
- 6.6.1. לימוד המצב הקיים ודרישת החברה - על נותן השירותים לאסוף מידע תומך לצורך בניית האפיון המפורט. התהליך יכלול - קריאת מידע קיים על הניסוי, פגישות עם נציגי החברה, מיפוי מערכות המבצעות פעולות דומות.
- 6.6.2. עריכת סקרי משתמשים לצורך בחינת הצרכים ושילובם באפיון המפורט.
- 6.6.3. בניית ארכיטקטורה כוללת למערכת על בסיס דרישות המכרז.
- 6.6.4. מתן מענה לדרישת הפונקציונאלייות המפורטות בנספח א' למסמך זה. באפיון המפורט על נותן השירותים לשלב את האלמנטים שהוצגו על ידו במסגרת המענה למכרז.
- 6.6.5. מחקרי משתמשים ואפיון המוצר - ביצוע מחקר משתמשים (בקרב עשרות אנשים), הגדרת המוצר, יצירת פרסונות ותרחישי שימוש.
- 6.6.6. גיבוש הכלים התשתיתיים הנדרשים לצורך הפיתוח (לרבות כלי צד ג' ככל ונדרש).
- 6.6.7. גיבוש סביבת ההפעלה של כל אחד מהמודולים במערכת.
- 6.6.8. הגדרת סביבת האחסון, כולל מענה לדרישות זמינות ושרידות.
- 6.6.9. 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.
- 6.6.10. 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 כתוכנית 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 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 והעתידיים 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 ובאחריותו. יחד עם זאת, לחברה תעמוד הזכות לדרוש כי לצוות הפיתוח של נותן השירותים יצורפו נציגים של המפעילים לצורך בניית הממשקים בצורה יעילה ולצרכי בקרה ופקוח.
- 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.

9. שירותי הפעלה ותחזוקה

9.1. עם קבלת אישור השלמה לכל מודול, כאמור לעיל, תחל תקופת ההפעלה והתחזוקה של המודול הרלוונטי.

9.2. 12 החודשים שלאחר קבלת אישור ההשלמה לכל מודול ייחשבו כ"**תקופת האחריות**" ויכללו בתמורה לפיתוח, כמפורט בסעיף 3.9.1 להסכם. החברה תוכל לרכוש שירותי תחזוקה לתקופה שמעבר לתקופת האחריות, לפי שיקול דעתה, בתשלום נפרד כמוגדר בסעיף 3.9.3 להסכם.

- 9.3. במהלך תקופת ההפעלה 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 9.5 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 CMS.
- 9.4.6. עדכוני אבטחת מידע בהתאם למפורט ב**מוסף ג'** לנספח ז' של הסכם ההתקשרות.
- 9.4.7. אספקת קווי התקשורת, לקישור למפעילים, לרשת ה-Internet, ולגופים חיצוניים נוספים.
- 9.4.8. העמדת צוות מקצועי שיתמוך בהפעלת מערכת, כמפורט בסעיף 5 להסכם.
- 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. הפעלת שירותי מוקד Help desk לרשות המתנדבים, כמפורט בסעיף 9.6 להלן.
- 9.4.11. ביצוע גיבויים שוטפים, בהתאם למפורט להלן:

מס"ד	סוג הקבצים לגיבוי	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	מינימום תעבורה
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), תיידרש 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

9.7.4 שירותי המוקד

שירות זה יפעל בימים א'-ה' בין השעות 8:00-20:00, ובימי שישי וערבי חג בין השעות 8:00-14:00 (להלן: "שעות העבודה הרגילות"). המוקד יסייע למשתמשים בפתרון בעיות טכניות (סיוע בשימוש אפליקציה, סיוע בהגדרות והתחברות, וכד'). רמות השירות במוקד:

9.7.4.1. המוקד יספק מענה אנושי בשעות העבודה הרגילות.

9.7.4.2. זמן ההמתנה המקסימאלי למענה טלפוני לא יעלה על 2 דקות.

9.7.4.3. זמן תגובה למענה על ידי גורם מקצועי מטעם נותן השירותים (שהינו אדם בעל יכולת טכנית לטיפול בתקלות מורכבות) לא יעלה על 30 דקות מרגע קבלת הפנייה במוקד.

9.7.4.4. כל פנייה למוקד תתועד במערכת ניהול קריאות.

9.7.5. טיפול בתקלות

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

9.7.5.1. 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.

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

10. בקרה מטעם החברה

- 10.1. 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").
- 10.2. על נותן השירותים לשתף פעולה באופן מלא עם חברת הבקרה, לרבות:
- 10.2.1. העמדת מידע לרשות חברת הבקרה באופן ובחתיכים שיידרשו;
- 10.2.2. קיום פגישות עם נציגי חברת הבקרה מעת לעת;
- 10.2.3. הכנת תגובות על דוחות בקרה שיוכנו על ידי חברת הבקרה.
- 10.3. יובהר כי אין בהפעלת חברת הבקרה בכדי לפגוע באחריות נותן השירותים למתן השירותים הנדרשים ממנו באופן מלא ובהתאם לדרישות ההסכם.
- 10.4. מובהר בזאת כי החברה רשאית לבקש גם נתונים נוספים, מעת לעת, ע"פ צרכיה ובגין כך לא תשלם לנותן השירותים כל תמורה.
- 10.5. 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.