

נספח 2 – מפרט השירותים

כללי

- 1.1 בחלק זה יפורטו השירותים הנדרשים מהספק. השירותים נחלקים כדלקמן:
 - 1.1.1 **שירותים בסיסיים** – כלל השירותים הנכללים במפרט זה (למעט השירותים האופציונליים המפורטים בסעיף 10 להלן), והכוללים אפיון, פיתוח תחזוקה והפעלה של היישומים הבסיסיים.
 - 1.1.2 **שירותים אופציונליים** – מפורטים בסעיף 10 להלן.
- 1.2 ביצוע השירותים הבסיסיים מתייחס לפיתוח היישומים הבסיסיים המפורטים להלן, בהתאם לאפיון הראשוני המצורף בנספח ו' (ייקראו יחד להלן – "**המערכת**"):
 - 1.2.1 **מערכת הליבה** – מערכת המדען של הרשות. מטפלת בבקשות לתמיכות משלב הגשת הבקשה, בדיקת הבקשה (מודול בודקים), דיון בוועדה, התקשרות עם החברה, הפעלת התוכנית, ועד תשלום התמורה וחישוב התמלוגים
 - 1.2.2 **מודול בודקים** – משמשת את הבודקים מטעם הרשות לבדוק את בקשות התמיכה המוגשות. כוללת מודול של הזמנות העבודה, מעקב ובקרה.
 - 1.2.3 **מודול תקציב** – כחלק ממערכת הליבה לחישוב מעקב ובקרה תקציבית מלאה.
- 1.3 בנוסף, הרשות תוכל להזמין במהלך תקופת ההתקשרות, או בתקופת ההארכה, שירותי אפיון ופיתוח של יישומים נוספים כמפורט להלן:
 - 1.3.1 **מערכת חברות** – אתר המאפשר לחברות להגיש בקשות, מעקב אחר סטטוס הבקשה, דיווח והתראות
 - 1.3.2 **פורטל אירגוני** – פורטל למשתמשים הפנימיים ברשות לצורך תהליכי עבודה פנימיים.
- 1.4 ביצוע השירותים הבסיסיים נחלק ל 2 שלבים עיקריים (הכל בהתאם למפורט בהמשך):
 - 1.4.1 **שלב ההקמה** – יכלול את שלב האפיון המפורט וכן את שלב הפיתוח שיבוצע על בסיס האפיון המאושר ויסתיים עם קבלת אישור השלמה מהרשות (יימסר לאחר ביצוע בדיקות הקבלה ושלב ההטמעה).
 - 1.4.2 **שלב ההפעלה** – שלב זה יכלול את כל הנדרש לצורך הפעלה תקינה של היישומים הבסיסיים במהלך תקופת ההפעלה.
- 1.5 במקרה שהספק יציע, במסגרת המענה למכרז, הצעה מיטיבה ביחס למפורט בנספח זה, והצעתו תיבחר כהצעה הזוכה, יצורף מענה הספק להסכם ההתקשרות עם הספק, במצורף לנספח זה, ויהווה חלק בלתי נפרד מהסכם ההתקשרות. הספק יידרש לספק שירותים בהתאם להצעה העדיפה לרשות, והוראות פרק זה יעודכנו בהתאם.
- 1.6 על הספק להתחיל בהספקת השירותים המפורטים בחלק זה מיד עם כניסתו לתוקף של הסכם ההתקשרות בין הצדדים ובכפוף ללוח הזמנים בהתאם למפורט להלן.

1.7 יובהר, כי כל הנדרש בנספח זה מהווה דרישת מינימום. על הספק לבצע פעולות נוספות לצורך עמידה בדרישות ההסכם, אם הדבר יידרש.

2. זכויות השימוש בתשתית המוצעת

2.1 הספק יספק לרשות זכויות שימוש בתשתית המוצעת, מתוך קטלוג היצרן לשימוש בסביבת ענן ציבורי במהלך תקופת ההפעלה.

2.2 יובהר, כי הרשות לא תרכוש זכויות שימוש במהלך תקופת ההקמה. עלות זכויות השימוש לתקופה זו (ככל רלוונטיות) נכללת בתמורה להקמה.

2.3 היקף זכויות השימוש וסוגיהן ייקבעו על ידי הרשות באופן בלעדי, בהתאם לשיקול דעתה. הרשות תוכל לשנות ולעדכן את היקף זכויות השימוש במהלך תקופת ההפעלה.

2.4 הספק מתחייב לעמוד במפורט להלן במהלך כל תקופת ההתקשרות:

2.4.1 היצרן המוצג על ידיו הוא בעל זכויות קניין בתשתית המוצעת.

2.4.2 אין כל מניעה או הגבלה בנוגע לתשתית המוצעת לשימוש הרשות, ואין בה משום הפרה של זכויות או קניין של צד שלישי כלשהו, כתוצאה מכך.

2.4.3 לעמוד בכל דרישות המכרז.

2.5 הספק מתחייב כי התשתית המוצעת כוללת את:

2.5.1 התכונות המסומנות כמנדטוריות בנספח ו' למסמכי המכרז.

2.5.2 תכונות נוספות שהוצעו על ידיו כאופציונליות במסגרת ההצעה למכרז.

2.5.3 כלי צד ג' אשר נכללו על ידי הספק במסגרת מסמך המתודולוגיה שהוצג על ידיו במסגרת המענה.

2.6 זכויות השימוש שיסופקו יהיו בגרסתן המעודכנת ביותר, כללו עדכוני גרסאות ועדכוני באגים של התשתית המוצעת וכל צדדי ג' שישולבו במסגרת הפיתוח.

3. שלב האפיון המפורט

3.1 על הספק לבצע אפיון מפורט, של היישומים הבסיסיים. האפיון יתבסס על המסמכים הבאים:

3.1.1 האפיון הראשוני שהוכן על ידי הרשות, המצורף כנספח ה' למכרז.

3.1.2 מסמך המתודולוגיה שיוצג על ידי מנהל הפרויקט המוצע מטעם הספק במסגרת שלב הריאיון במכרז.

3.1.3 כלל הוראות ההסכם.

3.2 תהליך האפיון המפורט יכלול את השלבים הבאים:

3.2.1 הכנת תוכנית עבודה לשלב האפיון – בתוכנית ייכללו (בין היתר) – הצוות מטעם הספק, שלבי הכנת האפיון, אבני דרך להתקדמות, לוח זמנים מפורט להשלמת שלב האפיון.

- 3.2.2 פגישת התנעה עם נציגי הרשות – במסגרת הפגישה יידרש הספק להציג טבלת הענות (VCRM- Verification Cross-reference Matrix) לכל דרישות האפיון הראשוני והמכרז.
- 3.2.3 לימוד המצב הקיים – במסגרת זו יידרש הספק לקיים סדרת ראיונות עם משתמשים מובילים במערכות הקיימות ברשות, וכן עם משתמשים שאמורים להשתמש ביישומים שיפותחו.
- 3.2.4 מיפוי הממשקים הנדרשים למערכות אחרות של הרשות וכן למערכות חיצוניות ואופן מימושם.
- 3.2.5 הצגת ארכיטקטורה כוללת למערכת, כולל הצגת כלל הכלים התשתיתיים שיידרשו לצורך פיתוח המערכת.
- 3.2.6 הגדרת מנגנוני גיבוי ושרידות.
- 3.2.7 הצגת מענה לדרישות הגולטריות רלוונטיות, ובפרט דרישות הגנת הפרטיות ואבטחת מידע (בהתאם למפורט בנספח 3 להסכם – אבטחת המידע).
- 3.2.8 מיפוי סיכונים בתהליך הפיתוח וצעדים להפחתת הסיכונים.
- 3.3 הוראות נוספות לשלב הכנת האפיון
- 3.3.1 על הספק להשלים את שלב האפיון, ולקבל אישור כאפיון מאושר תוך 45 ימי עבודה לכל המערכת. לוח הזמנים כולל את כלל הנדרש לצורך השלמת האפיון בהתאם למפורט בסעיף זה.
- 3.3.2 כעיקרון, האפיון יבוצע לכלל רכיבי המערכת. הרשות תוכל להורות לספק לתעדף קידום יישום מסוים בהתאם לשיקול דעתה.
- 3.3.3 במהלך הכנת האפיון ייערכו דיוני סטטוס שבועיים, במטרה לוודא את התקדמות תהליך האפיון. הספק יידרש להציג בכל דיון סטטוס את התקדמותו.
- 3.3.4 הספק יידרש להעביר טיוטות של האפיון לרשות במהלך תקופת האפיון, בהתאם לדרישתה. הרשות תוכל להעיר על הטיוטות, והספק יידרש לתקן את האפיון בהתאם. יובהר, כי יתכן שתהליך זה יבוצע מספר פעמים, אם הדבר יידרש.
- 3.3.5 על המומחה מטעם היצרן ללוות את כל תהליך האפיון המפורט, וכן לאשר את מסמך האפיון המפורט הסופי שיוגש על ידי הספק.
- 3.3.6 במהלך שלב האפיון, תעביר הרשות תשובות לספק תוך 3 ימי עבודה מיום קבלת פנייה להבהרות/השלמות מקצועיות. אם יהיו תשובות שיענו לאחר 3 ימי עבודה כאמור, יהיה הספק זכאי להגיש בקשה להארכת לוחות זמנים לאותה אבן דרך, **בהתאם למספר הימים שבהם התעכבה התשובה**. הרשות תידון בבקשה ותודיע לספק על החלטתה. יודגש, כי הספק לא יהיה זכאי לסעד נוסף ו/או פיצוי בגין עיכוב בלוחות זמנים להשלמת אבני הדרך, למעט האמור בסעיף זה.
- 3.4 עם תום תהליך האפיון, יגיש הספק לרשות נוסח סופי של האפיון למערכת לאישורה. לאחר מתן אישור הרשות, יוגדר האפיון כ"אפיון מאושר", וישמש כבסיס להמשך תהליך הפיתוח.

3.5 הרשות תוכל לדרוש עדכונים באפיון המאושר במהלך תקופת הפיתוח. עדכונים אלה יהיו שינויים בעלות נוספת, כמפורט בסעיף 8.7 להלן. על הספק לנהל את השינויים באפיון המאושר, ולתחזק גרסה מעודכנת בכל עת.

4. שלב הפיתוח

4.1 פיתוח היישומים הבסיסיים, בהתאם לאפיון המאושר, יהיה באחריותו המלאה של הספק.
4.2 תהליך פיתוח כל היישומים הבסיסיים יבוצע במקביל, אם לא תורה הרשות מפורשות אחרת.

4.3 עם סיום שלב האפיון, יגיש הספק תוכנית עבודה לביצוע שלב הפיתוח (להלן – "תוכנית העבודה"). תוכנית העבודה תוגש לאישור הרשות. תוכנית העבודה תכלול לפחות התייחסות לנושאים הבאים:

4.3.1 שלבי הפיתוח;

4.3.2 הצוות מטעם הספק, לרבות מבנה ארגוני של צוות הפיתוח. הצוות יכלול את מנהל הפרויקט שהוצג במסגרת המענה למכרז וכן לפחות את הגורמים המפורטים בסעיף 6 להלן.

4.3.3 לוח זמנים מפורט. לוח הזמנים לפיתוח לא יעלה על 6 חודשים לכל יישום בסיס ו- 9 חודשים לכלל המערכת.

4.3.4 פירוט תהליך ההסבה – שלבי ההסבה, לוח זמנים מפורט, פירוט פעילויות שבהן תידרש מעורבות של נציגי הרשות, שמירה על המשכיות עסקית.

4.3.5 מתן מענה להמשכיות עסקית של התשתיות המרכזיות.

4.3.6 תהליך הקמת סביבות פיתוח ובדיקות.

4.3.7 הצגת כלי ניהול ובקרה.

4.3.8 הגדרת בדיקות אב טיפוס שיבוצעו במהלך הפיתוח.

4.3.9 הגדרת בדיקות קבלה נדרשות. יוגדרו – סוגי הבדיקות, תסריטי בדיקה, תנאים להצלחת הבדיקות, מועדים צפויים לעריכת הבדיקות, אופן שילוב נציגי הרשות בבדיקות.

4.3.10 הגדרת שלבים בתהליך העברת כל יישום לסביבת הייצור.

4.3.11 הגדרת תהליכי הדרכה והטמעה. יוגדרו – לוחות הזמנים, פריסת השירותים, סוגי הקורסים המוצעים ותכולתם.

4.4 תהליך הפיתוח יכלול את כל המפורט להלן:

4.4.1 פיתוח היישומים הבסיסיים על בסיס האפיון המאושר.

4.4.2 פיתוח הממשקים בהתאם לאפיון המאושר.

4.4.3 הקמת סביבות פיתוח והבדיקות.

4.4.3.1 הספק יקים סביבת פיתוח וסביבת בדיקות שתשמש לצורך שינויים ביישומים הבסיסיים ולפיתוח יישומים נוספים.

- 4.4.3.2 סביבות הפיתוח והבדיקות תופעלנה כחלק משלב הפיתוח. השלמתן תהווה תנאי להקבלת אישור השלמה ליישום הבסיסי הראשון.
- 4.4.3.3 סביבות הפיתוח והבדיקות תוקמנה על-גבי סביבה התואמת את התשתית המוצעת ותופעל באופן מלא בסביבת ענן.
- 4.4.3.4 סביבות הפיתוח והבדיקות תכלולנה את כל המידע המצוי ביישומים הבסיסיים והיישומים הנוספים (אם רלוונטי), בהתאם להחלטת הרשות.
- 4.4.3.5 סביבות הפיתוח והבדיקות יכילו, לכל הפחות, יכולות ותכונות זהות לתכונות התשתית המוצעת להן מחויב הספק במסגרת הסכם זה.
- 4.4.3.6 סביבות הפיתוח והבדיקות תאפשרנה העברה מסודרת של יישום בין הסביבות.
- 4.4.4 הסבת המידע הקיים כיום במערכות הקיימות ליישום הרלוונטי/מערכת. ביצוע ההסבה יבוצע תוך תיאום הדוק מול הרשות ובאופן שלא יפגע בתהליכים העסקיים הנדרשים.
- 4.4.5 אינטגרציה של היישומים הבסיסיים מול שאר מערכות הרשות.
- 4.4.6 הגדרת ופיתוח מנגנון הזדהות לתשתית המוצעת לרבות הגדרות שתנוהלנה ב-Active Directory של הרשות (Account Federation) וכן רמות הרשאה עבור חיבור משתמשים חיצוניים. מנגנון Active Directory יאפשר ניהול הרשאות המשתמשים ב-Active Directory, ו-SSO – Single Sign-On למשתמשים המקושרים לרשת הרשות. יובהר, כי ניהול משתמשים נוספים, מעבר למשתמשי הרשות לא יבוצע ב-Active Directory של הרשות.
- 4.4.7 מימוש מנגנון המאפשר גיבוי הנתונים המנוהלים בתשתית המוצעת לבסיסי נתונים שיישמרו על ידי הרשות, באופן שיאפשר לרשות גישה לכלל הנתונים המנוהלים בתשתית המוצעת במקרים שבהם לא תהיה זמינה או עם סיום ההתקשרות.
- 4.5 הצגת אב טיפוס (Prototype)
- 4.5.1 הספק יידרש להציג לרשות שלבי פיתוח שונים במהלך פיתוח היישומים.
- 4.5.2 מועדי הצגת אבי הטיפוס ייקבע במסגרת התכנון המאושר.
- 4.6 ביצוע בדיקות קבלה (SAT)–
- 4.6.1 בתום שלב הפיתוח, יבצע הספק את בדיקות הקבלה, בהתאם לתוכנית העבודה המאושרת.
- 4.6.2 במסגרת בדיקות הקבלה, על הספק לבדוק את עמידת היישום הרלוונטי בכלל דרישות ההסכם, האפיון המאושר ותוכנית העבודה.
- 4.6.3 על הספק לכלול, בין השאר, את הבדיקות הבאות:
- 4.6.3.1 אינטגרציה בין היישום למערכות הרשות.
- 4.6.3.2 הפעלת כלל הממשקים בין היישומים ובינן למערכות חיצוניות.
- 4.6.3.3 ממשק ליישומים אחרים במערכת - אם יידרש ממשק בין היישומים במסגרת האפיון המאושר, יכללו בדיקות הקבלה גם בדיקה של יישומים נוספים (גם אם בוצעו עבורם בדיקות בעבר).

- 4.6.3.4 השלמת תהליך ההסבה ותקינות המידע המוסב.
- 4.6.3.5 מוכנות היישום להפעלה ותחזוקה.
- 4.6.3.6 מוכנות סביבת הבדיקות והפיתוח (אם רלוונטי).
- 4.6.4 הרשות תהא רשאית לדרוש בדיקות קבלה נוספות, אם הדבר יידרש כתוצאה משינויים שיחולו בפיתוח, יחסית לאפיון המאושר.
- 4.6.5 מבדקי הקבלה יבוצעו בנפרד לכל יישום בסיסי שיושלם.
- 4.6.6 עריכת מבדקי הקבלה תבוצע על-ידי צוות משותף של הספק ושל הרשות, במיקום שיוצע על ידי הספק בהסכמת הרשות.
- 4.6.7 אם יישום בסיסי לא יעמוד בבדיקות הקבלה שיבוצעו, תינתן לספק ארכה של 14 ימי עבודה לתיקון הליקויים שנתגלו, ועריכת בדיקת חוזרות.
- 4.7 ביצוע תהליך הטמעה והדרכה –
- 4.7.1 על הספק לספק הדרכות רשמיות ביחס לתשתית המוצעת מטעם היצרן, כחלק מהשירותים הבסיסיים.
- 4.7.2 במסגרת זו, יסופקו לפחות 2 קורסים של 5 ימים כל אחד, עבור 2 נציגים מטעם הרשות בכל קורס. 2 הקורסים יהיו שונים אחד מהשני.
- 4.7.3 בסיומו של כל קורס תוענק למשתתף שיעמוד במבדקי ההסמכה תעודה רשמית מטעם היצרן.
- 4.8 תיעוד
- 4.8.1 הספק נדרש להעביר לרשות תיעוד מלא של שלב ההקמה. התיעוד יכלול לפחות את המפורט להלן:
- 4.8.1.1 הוראות התקנה ושימוש.
- 4.8.1.2 הגדרות.
- 4.8.1.3 כל מסמכי האפיון המאושר (על עדכוניו).
- 4.8.1.4 פירוט כלל בדיקות הקבלה שבוצעו ותוצאותיהן.
- 4.8.1.5 ספרות הדרכה.
- 4.8.1.6 תוכנית ניהול האיכות ודוחות הדיווח השוטפים.
- 4.8.2 הספק אחראי לקבל את אישור הרשות לתכולת התיעוד.
- 4.8.3 התיעוד יוגש במדיה מגנטית מתאימה, שתאושר על ידי הרשות.
- 4.9 הוראות כלליות לשלב הפיתוח
- 4.9.1 הרשות תקיים דיוני סטטוס שבועיים עם הספק במהלך תקופת הפיתוח. על מנהל הפרויקט מטעם הספק לקחת חלק בדיונים אלה. בדיונים יוצג סטטוס התקדמות, פערים יחסית לתוכנית העבודה ודרכים להתמודדות עם סיכונים וצמצום פערים.

4.9.2 על הספק לעמוד במהלך תקופת ההקמה בכל דרישות אבטחת המידע המפורטות
בנספח 3 להסכם.

4.10 אישור השלמה

4.10.1 עם השלמת תהליך הפיתוח וההטמעה לכל יישום בסיסי, כמפורט לעיל, יגיש הספק
בקשה לקבלת אישור השלמה.

4.10.2 הרשות תבדוק את עמידת הספק בכלל דרישות ההסכם, האפיון המפורט ותוכנית
העבודה. הרשות תוכל לדרוש השלמות והבהרות.

4.10.3 עם תום תיקון ההערות וביצוע ההשלמות, תפיק הרשות לספק אישור השלמה
ליישום הרלוונטי. אישור זה יהווה אישור להעברת היישום לסביבת הייצור וכן תנאי
לתשלום האחרון של התמורה להקמה.

5. שירותי הפעלה ותחזוקה

5.1 על הספק לספק שירותי הפעלה ותחזוקה שוטפים למערכת.

5.2 שירותי הפעלה ותחזוקה יכללו לפחות את המפורט להלן:

5.2.1 מתן כלל שירותי האחראיות מטעם היצרן בהתאם למוגדר בזכויות השימוש.

5.2.2 שדרוג גרסאות של התשתית המוצעת ושל תוכנות צד ג' ששימשו לצורך תהליך
הפיתוח של המערכת. נדרש לבצע עדכון לפחות פעמיים בשנה.

5.2.3 עדכוני אבטחת מידע.

5.2.4 ביצוע הגדרות.

5.2.5 אחסון כלל המידע בסביבת ענן, בהתאם להוראות סעיף 5.5 להלן.

5.2.6 תיקון תקלות כמפורט בסעיף 5.6 להלן.

5.3 תקופת האחראיות

5.3.1 עם קבלת אישור השלמה ליישום, יעבור כל יישום לתקופת אחראיות בת 12 חודשים.

5.3.2 במהלך תקופת האחראיות תחול על הספק אחראיות בלעדית לתחזוקת היישום ולתיקון
כל ליקוי שיתגלה בו, למעט אחראיות לתיקון תקלות אשר נגרמו בשל מעשה של
הרשות בניגוד להוראות הספק ו/או היצרן או לשינויים שיעשו על ידי הרשות שלא
באמצעות הספק.

5.4 מוקד שירות

5.4.1 הספק יידרש לספק מוקד שירות (Help desk) בעברית.

5.4.2 המוקד יטפל בכל נושא הקשור לנושא המכרז, לרבות בנושאי כלי צד ג' ששולבו
בפיתוח.

5.4.3 התמיכה במוקד השירות תכלול, בין היתר:

- 5.4.3.1 סיוע בהתקנות והגדרות.
- 5.4.3.2 סיוע בעת שדרוג גרסאות.
- 5.4.3.3 סיוע בבעיות ותקלות.
- 5.4.3.4 הדרכה שוטפת לעובדי הרשות.
- 5.4.4 במקרה הצורך תבוצע אסקלציה, על ידי הפניית קריאות למרכזי התמיכה של היצרן ברחבי העולם, לרבות למומחים בינלאומיים במידת הצורך.
- 5.4.5 פניות למוקד יבוצעו באמצעות טלפון, אתר Web או מייל.
- 5.4.6 המוקד יכול אפשרות לגישה מאובטחת מרחוק, על פי הסטנדרטים המקובלים במשרדי ממשלה ובגופים פיננסיים.
- 5.4.7 המוקד ייתן מענה אנושי בשעות העבודה הרגילות - בימים א'-ה', בין השעות 08:00 - 17:00 (להלן – שעות הפעילות הרגילות).
- 5.4.8 זמני תגובה נדרשים בשעות הפעילות הרגילות:
- 5.4.8.1 זמן ההמתנה המקסימאלי למענה טלפוני לא יעלה על 3 דקות. זמן תגובה למייל או לפנייה ב-WEB לא יעלה על 10 דקות.
- 5.4.8.2 זמן תגובה למענה על ידי גורם מקצועי מטעם הספק (שהינו אדם בעל יכולת טכנית לטיפול בתקלות מורכבות) לא יעלה על 30 דקות מרגע קבלת הפנייה במוקד.
- 5.4.8.3 זמן תגובה למענה על ידי גורם מקצועי מטעם היצרן – עד 24 שעות מרגע קבלת הפנייה במוקד.
- 5.4.9 אם זמן התגובה חוג משעות הפעילות הרגילות, יינתן מענה בתחילת יום העסקים הבא, באופן שמשך המענה לא יעלה על המשך המקסימאלי המוגדר לעיל.
- 5.4.10 על הספק יהיה לנהל את כל הקריאות שיופנו למוקד (כולל תיעוד של מהות הפנייה, סטטוס הטיפול, לוחות הזמנים לטיפול והמענה שניתן). בסוף כל חודש יונפק דו"ח פניות הכולל את פרטי הפניות. תכולת הדו"ח תוגדר במסגרת תוכנית העבודה.
- 5.5 אחסון המידע
- המידע שייאגר בסביבת הענן הציבורי יאוחסן אצל ספקי ענן, אשר תשתית הענן שלהם תעמוד בדרישות היחידה להגנת הסייבר בממשלה (יה"ב) לעניין זה, לרבות המפורט להלן:
- 5.5.1 שמירת המידע – אתרי השרתים בהם יישמר המידע ימוקמו במדינת ישראל או במדינות שיאושרו על-ידי הרשות. נכון להיום המדינות המאושרות הן - מדינות האיחוד האירופי, הממלכה המאוחדת, קנדה, שוויץ, איי פארו, גרנזי והאי מאן.
- 5.5.2 המידע יישמר בשני אתרים לפחות, הממוקמים במרחק של מעל ל-60Km אחד מהשני, כאשר שני האתרים פועלים בגיבוי הדדי.
- 5.5.3 הספק יתחייב כי תשתית הענן תפעל ברמת שרידות של לפחות 99.9% מהזמן, בתחשיב שנתי.

5.5.4 תשתית הענן תעמוד בתקן אבטחת מידע כדוגמת CSA Star,ISO 27001 או תקן אבטחת מידע דומה אחר.

5.5.5 ספקי הענן יתחייבו למחיקת כלל המידע בתום תקופת ההתקשרות, באופן שלא ניתן יהיה לאחזור.

5.6 טיפול בתקלות

5.6.1 הספק מחויב להתחיל בביצוע תיקון התקלות בהתאם לרמות השירות שיפורטו להלן.

5.6.2 על הספק לפעול בצורה רציפה עד השלמת תיקון התקלה.

5.6.3 משך הזמן לטיפול בתקלות יהיה על פי דרגות החומרה, בהתאם למפורט בטבלה הבאה:

דרגת חומרה	סוג תקלה	זמן תחילת טיפול מקסימאלי
1	תקלה קריטית – תקלה הגורמת להשבתה של כלל המערכת.	עד ארבע (4) שעות בכל עת.
2	תקלה דחופה – תקלה הפוגעת בצורה משמעותית בפעילות המערכת.	עד ארבע (4) שעות, במהלך שעות העבודה הרגילות.
3	תקלה רגילה – תקלה שאינה קריטית ואינה דחופה.	עד תום יום העבודה העוקב ליום דיווח התקלה.

5.6.4 הספק יעביר לרשות דוחות חודשיים על תקלות במערכת. הדוחות יכללו את הסעיפים הבאים:

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

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

5.7 הנחיות כלליות לשירותי התפעול והתחזוקה

5.7.1 היקף שעות ההשבתה של יישום מסוים או של המערכת לא יעלה על 8 שעות במצטבר לשנה.

5.7.2 הספק יוודא כי פעולות התחזוקה יבוצעו בהתאם להוראות היצרן, באופן שלא יביא להפרת האחריות וזכויות השימוש.

5.7.3 שירותי התחזוקה יבוצעו על ידי צוות מטעם הספק. אם יופעלו קבלני משנה לביצוע שירותי התחזוקה, הם יהיו גורמים מורשים מטעם היצרן.

5.7.4 הספק יספק את שירותי התפעול והתחזוקה, באופן שיביא לעמידה מלאה בכל רמות השירות.

5.7.5 שירותי התפעול והתחזוקה יסופקו בהתאם להנחיות אבטחת המידע, כמפורט בנספח 3 להסכם.

6. הצוות מטעם הספק

- 6.1 לצורך מתן השירותים הנדרשים הספק נדרש להפעיל צוות מקצועי (להלן – "צוות הספק").
- 6.2 הספק יישא באחריות המלאה והבלעדית לכך שבכל עת במהלך תקופת ההתקשרות יוקצו לטובת ביצוע השירותים, בעלי מקצוע בכל היקף שיידרש לצורך ביצוע והשלמת השירותים במועדם ולצורך עמידה בזמנים הנקובים במסגרת ההסכם.
- 6.3 מבלי לפגוע באמור לעיל, חברי צוות הספק שיועסקו בפרויקט יידרשו לעמוד בדרישות ההכשרה המינימליות שיפורטו להלן וכן בדרישות המינימום להיקפי ההעסקה, בהתאם למפורט להלן (ייקראו יחד להלן – "הצוות הבסיסי"):

תפקיד	אשכול	שורה בהודעת התכ"ם 16.2.11	רמת התמחות	תקופת ההקמה	תקופת התפעול והתחזוקה
מנהל הפרויקט	נבחר במסגרת המכרז ויחולו ביחס אליו הוראות סעיפים 4.17 ו-4.19 להסכם ההתקשרות			לפחות 120 ש"ע בחודש	נדרש
מומחה מטעם היצרן	כמפורט להלן			לפחות 50 ש"ע בחודש	בתקופת האחריות
מנהל תשתיות ואינטגרציה	3 – טכנולוגיה ותשתית	3.3	ב	בהתאם לצורך	נדרש
מאפיין ומעצב UX	2 – מערכות מידע	2.6	ד	נדרש	בהתאם לצורך
איש ניתוח ויישום פלטפורמה	2 – מערכות מידע	2.8	ג	נדרש	בהתאם לצורך
מומחה	6 - תומכי	6.4	ג	נדרש	נדרש

				יחידות מחשוב	טכנולוגיות הגנת סייבר
--	--	--	--	--------------	-----------------------

6.4 המומחה מטעם היצרן יעמוד בדרישות המצטברות הבאות:

- 6.4.1 המומחה מועסק, בהעסקה ישירה, ע"י היצרן (כשכיר או פרי לאנס).
- 6.4.2 למומחה ניסיון של מעל ל-5 שנים עם פלטפורמת ה-CRM המוצעת.
- 6.4.3 המומחה מוסמך כארכיטקט מטעם היצרן, ברמת ההסמכה הגבוהה ביותר.
- 6.4.4 למומחה ניסיון בליווי לפחות 2 פרויקטים, בהיקפי פיתוח דומים או גדולים יותר.
- 6.5 מנהלי פרויקטים, מנתחי מערכות ומפתחים, שיועסקו במסגרת הפרויקט במהלך תקופת ההקמה, יוקצו לביצוע הפרויקט בהיקף מינימלי של 75% משרה.
- 6.6 למען הסר ספק, אין בדרישת הרשות להצגת צוות הספק והיקפי המשרה של הצוות הבסיסי כדי למצות את כלל אנשי הצוות ומשאבים אחרים שיידרשו לספק לשם מתן השירותים נושא ההתקשרות, וכי זו אחריותו הבלעדית של הספק לוודא כי עומדים לרשותו כלל המשאבים הנדרשים לצורך עמידה בהתחייבויותיו בהתאם לתנאי ההסכם.
- 6.7 הרשות תוכל לדרוש מהספק להציג 3 מועמדים לכל תפקיד (למעט לעניין מנהל הפרויקט, אשר יוצג במסגרת המכרז). המועמדים ירואיינו על ידי נציג הרשות כתנאי לתחילת עבודתם בפרויקט. לרשות תהא זכות וטו למניעת העסקת מועמדים מסוימים המוצעים על ידי הספק.
- 6.8 הספק יוכל להיעזר בקבלני משנה, בכפוף לקבלת אישור הרשות מראש. בכל מקרה שתידרש הפעלת קבל משנה כאמור, יעביר הספק בקשה מנומקת לרשות אשר בה יפורט הצורך ותקופת ההעסקה המבוקשת.

7. מנגנון היפרדות

- 7.1 הספק נדרש להכין תוכנית היפרדות, שמטרתה לקבוע נהלים למקרה של הפסקת ההתקשרות, מכל סיבה שהיא.
- 7.2 מטרת תוכנית ההיפרדות היא להבטיח המשכיות עסקית של פעילות המערכת במצב שבו הספק יפסיק את פעילותו, מכל סיבה שהיא.
- 7.3 תכנית ההיפרדות תכלול לפחות את הנושאים הבאים:
 - 7.3.1 תכנית פעולה להעברת האחריות על תחזוקת המערכות לידי הרשות או מי מטעמה (לרבות ספק חלופי).
 - 7.3.2 הגדרת צוות ייעודי לצורך ניהול והפעלת תכנית ההיפרדות.
 - 7.3.3 פירוט הסכמי ההתקשרות עם קבלני משנה. על הסכמים אלה לכלול את תנאי השירות ומנגנון תמורה.
 - 7.3.4 תכנית להדרכה ולהכשרה של כוח אדם מקצועי מטעם הרשות.
 - 7.3.5 אפשרות להעברת כוח אדם מטעם צוות הספק (או קבלני משנה מטעמו) להעסקה ישירה על ידי הרשות או מי מטעמה.

7.3.6 תכנית למחיקת המידע הקשור לפרויקט אשר בידי הספק או מי מטעמו.

7.4 בתקופת ההיפרדות ימשיך הספק לספק את מלוא השירותים על פי ההסכם ללא פגיעה ברמת השירות שלה הוא מחויב.

8. רמות שירות ופיצויים מוסכמים

8.1 כחלק מאמנת השירות, נקבע מנגנון פיצויים מוסכמים, שלפיו, במקרה של הפרת ההוראות והתנאים האמורים, כולם או מקצתם, תהא הרשות זכאית לפיצויים מוסכמים אשר יקוזזו מתשלומי הספק, בהתאם למפורט בסעיף 16 להסכם.

אירוע	משך לתיקון ההפרה	קיזוז (בש"ח לאירוע)
הפסקת פעילות הספק לתקופה של למעלה משבוע.	התרעה יומיים לפני תום שבוע ההיעדרות.	150 ₪ לכל יום היעדרות (רטרואקטיבית מיום ההיעדרות הראשון).
חריגה מהלוי"ז לסיום יישום	חריגה של למעלה מ-7 ימי עבודה מהלוי"ז כפי שהוגדר בסעיף 4.3.3 לעיל	500 ₪ לכל יום רטרואקטיבית מתחילת תקופת החריגה.
אי תחילת טיפול בתיקון תקלה קריטית או תקלה דחופה בהתאם לנדרש בסעיף 5.6.3 לעיל.	שתי (2) שעות עבודה בתחילת יום העסקים העוקב.	2,000 ₪ לכל יום עיכוב בטיפול בתקלה.
החלפת מנהל הפרויקט או המומחה מטעם היצרן ביוזמת הספק הזוכה, עד תום תקופת האחריות	הצגת מנהל פרויקט / מומחה חלופי שאיכותם איננה נופלת מהמוחלפים, וכפוף לאישור הרשות ולתקופת חפיפה של 60 ימי עבודה לפחות	20,000 ש"ח חד פעמי.
אי עמידה ברמות השירות של מוקד השירות	חריגה של למעלה מ 20% מלוחות הזמנים לעיל	100 ₪ לכל חריגה

9. תכולות אופציונאליות

9.1 כללי

9.1.1 מעבר לשירותים הנדרשים לעיל, הרשות תוכל לרכוש במהלך תקופת ההתקשרות שירותים נוספים, כמפורט להלן.

9.1.2 יובהר כי הרשות תוכל לממש את השירותים האופיונצאליים במלואם או בחלקם, או לא לממש כלל, על פי שיקול דעתה הבלעדי, וכי לספק לא תהיה כל טענה בנוגע למימוש או אי מימוש כאמור.

9.1.3 עבור מימוש שירותים אלה יהיה הספק זכאי לתמורה נפרדת, כמפורט בנספח 1 להסכם.

9.2 אספקת זכויות שימוש נוספות

9.2.1 הרשות תוכל לרכוש מוצרים מתוך השירותים המוגדרים בקטלוג היצרן, כפי שיעודכן מעת לעת.

9.2.2 למניעת ספק מובהר בזאת, כי הרשות תוכל לרכוש שירותים מקטלוג היצרן, אף אם לא צוינו במפרט.

9.3 הדרכה

9.3.1 הרשות תוכל לרכוש מהספק קורסים רשמיים נוספים מטעם היצרן.

9.3.2 הקורסים ייערכו בארץ.

9.3.3 הקורסים שיירכשו (אם הדבר יידרש) יהיו מעבר לנדרש במסגרת השירותים הבסיסיים (כמוגדר בסעיף 4.7 לעיל).

9.4 אפשרות לרכישת מוצרים נלווים של יצרנים נוספים

9.4.1 הרשות תוכל לרכוש באמצעות הספק שירותים ומוצרים נוספים, הנדרשים לצורך פיתוח והטמעת תשתית ה-CRM המוצעת, ואשר לגביהם אין ערוץ רכש זמין.

9.4.2 השירות/מוצר יכלול שירותי תחזוקה במהלך תקופת ההתקשרות.

9.4.3 הרכש ימומש באופן שלא יפגע בלוח הזמנים למימוש.

9.5 הקמת קישור לרשת הרשות

9.5.1 הרשות תוכל לדרוש מהספק להקים קישור ישיר בין רשת הרשות לאתר היצרן שממנו יסופק השירות.

9.5.2 הקישור יופעל באמצעות תשתית תקשורת שאיננה פועלת מעל-גבי רשת ה-Internet, וישמש לקישור בין משתמשי הרשות ומערכות הרשות למערכות היצרן.

9.5.3 הקישור שיופעל יהיה בקצב מינימלי של 40MBPS.

9.5.4 המעבר בין האתר העיקרי לאתר הגיבוי, בשעת הצורך, יהיה אוטומטי, ללא צורך בהתערבות ידנית.

9.6 שירותי פיתוח של היישומים הנוספים

9.6.1 הרשות תוכל לרכוש מהזכייין שירותי פיתוח של היישומים הנוספים (כולם או חלקם).

9.6.2 הפיתוח יבוצע על בסיס האפיון הראשוני המצורף כנספח ה' למכרז.

9.6.3 לוח הזמנים המקסימלי לפיתוח היישומים הנוספים יהיה כדלקמן:

9.6.3.1 השלמת אפיון מפורט – תוך 3 חודשים מקבלת ההזמנה.

- 9.6.3.2 השלמת פיתוח – תוך 6 חודשים מאישור התכנון המפורט.
- 9.6.3.3 השלמת מבדקי הקבלה, לרבות תיקון ליקויים – תוך 1.5 חודשים מהשלמת הפיתוח.
- סה"כ: 10.5 חודשים מקבלת ההזמנה.
- 9.6.4 יובהר, כי הרשות שומרת לעצמה את האופציה לקבוע כי פיתוח היישומים הנוספים יבוצע במקביל לפיתוח היישומים הבסיסיים או בנפרד, ועל הספק להיערך באמצעות צוותים מתאימים לפיתוח בהתאם להחלטת הרשות.
- 9.6.5 השירות במקרה זה יכלול את כלל השירותים הנדרשים שפורטו בסעיפים 3 - 5 לעיל.
- 9.7 שירותי פיתוח ליישומים עתידיים, שינויים ביישומים הבסיסיים ושירותי תמיכה
- 9.7.1 הרשות תוכל לדרוש מהספק לספק שירותי אפיון מפורט ופיתוח עבור יישומים עתידיים וכן שינויים ביישומים הבסיסיים, וזאת מעבר לשירותים הבסיסיים.
- 9.7.2 במקרה של ביצוע פיתוח של יישומים עתידיים, יידרש הספק לספק את כלל השירותים הנדרשים שפורטו בסעיפים 3-5 לעיל.
- 9.7.3 השירותים יסופקו על ידי אנשי מקצוע מטעם הספק או היצרן.
- 9.7.4 לצורך מתן שירותים אלה, הספק נדרש לספק אנשי מקצוע שיעמדו בדרישות שפורטו בסעיף 6.3 לעיל.
- 9.7.5 יובהר, כי הזמנת שירותים אלה תהיה על-פי שיקול דעתה הבלעדי של הרשות, וכי היא איננה מחויבת להזמין שירותים אלה, במלואם או בחלקם.