

מכרז פומבי מספר 7/2022 לקבלת הצעות מחיר

מסמך ג' – מפרט שירותים

1. **לוחות זמנים הנדרשים לשירות – SLA**
 - 1.1 מענה אנושי בשפה העברית בימים א'-ה' בין השעות 09:00-16:00 לפחות. מענה אנושי יהיה באמצעות גורמים טכניים המסוגלים לתת שירות למערכת ולא באמצעות מוקד הודעות.
 - 1.2 ככל שתהיה תקלה משביתה במערכת ההתחייבות הינה לטיפול תוך 4 שעות. לעניין זה תקלה משביתה היא תקלה בה אף משתמש לא מסוגל לבצע פעולות במערכת.
 - 1.3 ככל שתהיה תקלה הפוגמת באופן משמעותי בשימוש הסביר במערכת, הספק יחל לטפל בתקלה בתוך 12 שעות ממתן ההודעה על התקלה.
 - 1.4 ככל שתהיה תקלה ברמת דחיפות רגילה, תחילת טיפול לאחר פתיחת בקשת שירות תהיה לכל המאוחר תוך 3 ימי עבודה.
 - 1.5 ההחלטה בדבר רמת הדחיפות הינה של סמנכ"לית הכספים בחברה או מי שתסמיכו לכך.
 - 1.6 ככל שיידרשו פיתוחים – זמן הפיתוח יוגבל לעד 14 ימים, וזאת אלא אם ייקבע אחרת ע"י החברה.
 - 1.7 ככל שיידרשו אפיונים/הטמעה אלו יטופלו תוך 7 ימים.
 - 1.8 על אף האמור לעיל, החברה רשאית לאפשר זמני תגובה ארוכים יותר מהמפורט לעיל על פי שיקול דעתה הבלעדי ובהתחשב בנסיבותיו של כל מקרה ומקרה.
 - 1.9 מנגנון קנסות:
 - 1.9.1 בגין איחור בהתחלת תיקון תקלה קריטית, הספק ישלם סך של 20 ₪ לכל שעת איחור מהשעה השנייה ואילך.
 - 1.9.2 בגין איחור בהתחלת תיקון תקלה ברמת דחיפות גבוהה הספק ישלם 10 ₪ לכל שעת איחור, מהשעה השנייה ואילך.
 - 1.9.3 בגין איחור בהתחלת תיקון תקלה ברמת דחיפות רגילה הספק ישלם 100 ₪ לכל יום עסקים מעבר לזה שהוגדר בסעיף 1.4.
 - 1.9.4 למזמינה שמורה הזכות, אך אינה חייבת, ובשיקול דעתה הבלעדי להמיר את התשלום הכספי בשעות פיתוח ללא כל תשלום בהתאם לתעריף לשעה שהציע הספק במכרז
 - 1.9.5 אי תחולה – מנגנון הקנסות האמור לעיל לא יחול ו/או יחול בחלקו בכל אחד מהמקרים הבאים:
 - 1.9.5.1 הספק הגיש בקשה מנומקת בכתב, בתוך 3 ימי עבודה מסיום הטיפול בתקלה לחברה לשקול מחדש את רמת הדחיפות שנקבעה לתקלה והחברה שקלה והחליטה כי רמת הדחיפות שנקבעה הייתה שגויה – במקרה זה יחול מנגנון הקנסות לפי רמת הדחיפות החדשה.
 - 1.9.5.2 הספק הגיש בקשה מנומקת בכתב לחברה, לשקול הטלת קנס חלקי או לבטלו לאור נסיבות מיוחדות וטעמים מיוחדים והחברה אישרה כי הנסיבות והטעמים שהוצגו בפניה מצדיקים הטלת קנס חלקי או ביטולו.
 - 1.9.5.3 העיכוב נבע כתוצאה מרשלנות או מחדל של החברה. והספק הגיש בקשה לדיון בעניינו. והחברה מצאה את בקשת הספק מוצדקת.
 - 1.9.5.4 העיכוב נבע כתוצאה מכח עליון
2. **תמיכה ותחזוקה**
 - 2.1 במהלך כל תקופת ההתקשרות יעניק הספק שרותי תחזוקה לפיתוחים הקיימים במערכת במסגרת שעות הפעילות שהוגדרו כתמיכה ואחזקה (15 ש"ע חודשיות)
 - 2.2 תמיכה - ליווי החברה בנושא הטכני לרבות ייעוץ בנושא רישוי
 - 2.3 הדרכות - הדרכה כוללנית או פרטנית לעובד או יותר
 - 2.4 אחזקה – תיקון תקלות, בהתאם ללוחות הזמנים המופעים בסעיף 1 למסמך זה.
 - 2.5 הרשאות – עדכון, הוספה של הרשאות ללוח עבודה ו/או לחלק מסוים במערכת.
 - 2.6 שיפור ושדרוג מסכים קיימים - עדכון, שיפור מסכים קיימים לרבות שיפור, עדכון אובייקטים קיימים או הוספת אובייקטים.

מכרז פומבי מספר 7/2022 לקבלת הצעות מחיר

3. עבודות פיתוח

3.1 פניה לקבלת הצעה/אפיון :

- 3.1.1 החברה תפניה לספק בבקשה לפיתוחים/הטמעות/תוספות.
- 3.1.2 במסגרת הפניה יעביר הספק הצעת כמות שעות פיתוח מוערכות
- 3.1.3 נציג החברה יאשר/ידחה את ביצוע העבודות הנדרשות במסגרת הפניה

3.2 ביצוע הפיתוחים

3.2.1 ככל ויידרשו פגישות עם בעלי תפקידים נוספים בחברה הם יבוצעו במסגרת מכסת השעות לביצוע הפיתוח. למען הסר ספק החברה תשלם גם עבור פגישות אפיונים אשר לא יצאו אל הפועל אלא אם סוכמו מראש בין החברה והספק שיהוו חלק מהתמיכה ותחזוקה.

3.2.2 לאחר אישור האפיון וקבלת אישור כל הגורמים המוסמכים בחברה, יועבר לספק אישור תחילת עבודה.

3.2.3 העבודה תתבצע בלוחות הזמנים המוגדרים בסעיף 1 למסמך זה.

3.2.4 לאחר סיום הפיתוח תתבצע בדיקה ראשונית, ככל שהפיתוח יימצא כמתאים ותקין הוא יועבר לסביבת האמת.

3.2.5 רק לאחר העברת הפיתוח לסביבת האמת יפיק הספק חשבונית.

3.3 אחריות עבור פיתוחים

3.3.1 ככל שיימצא כי פיתוח אינו עומד בדרישות האפיון ו/או קיימת סתירה בנתונים ו/או בחישובים יידרש הספק לבצע תיקון ללא תמורה - בכל תקופת ההתקשרות