



מדינת ישראל

**משרד התקשורת
לשכת הפרסום הממשלתית
(לפ"מ)**

**מכרז פומבי מס' 19/02/13 לפיתוח אפליקציית סלולר
בנושא מוצרים בפיקוח
עבור משרד הכלכלה ומשרד החקלאות**

יולי 2014

מכרז פומבי מספר 19/02/13

לפיתוח אפליקציה לסלולר בנושא מוצרים בפיקוח עבור משרד הכלכלה ומשרד החקלאות

1. כללי

1.1 משרד החקלאות ומשרד הכלכלה (להלן "המשרדים") מעוניינים לפתח אפליקציית סלולר אשר תהווה כלי לבדיקת מוצרים בפיקוח (להלן: "האפליקציה").

משרדים אלה רואים חשיבות רבה בהנגשת המידע לציבור הצרכנים ולסייע להם כדלקמן:

- לבדוק האם המחירים שהם משלמים גבוהים.
- לבדוק האם המוצרים בפיקוח אכן במחירם המפוקח.
- לצרוך באופן נכון את מוצרי היסוד.
- לקבל חלופות למוצרים מתוך המוצרים שבפיקוח.
- להגשת תלונות שונות (כגון הפקעת מחירים, אי סימון מחירים וכו').

1.2 המשרדים, באמצעות לשכת הפרסום הממשלתית (להלן: "המזמין" או "לפ"מ") מעוניינים לקבל הצעות לפיתוח של האפליקציה על פי ההנחיות והתנאים בהמשך מכרז זה.

1.3 הבקשה מופנית לגופים מתמחים ובעלי ניסיון באפיון, פיתוח, עיצוב ותחזוקת אפליקציות סלולאריות, המסוגלים לספק פתרון כולל להקמת האפליקציה ברמה גבוהה ובלוח הזמנים הנדרש הצעת המציע תכול: אפיון טכני מפורט לאפליקציה, עיצוב UI תכנון חווית משתמש (UX) פיתוח, בדיקות QA כולל בדיקות עומסים, העלאת האפליקציה לחנויות (Google| Apple) וסגירת האפליקציות לאחר אישורן בחנויות.

1.4 רשאים להשתתף במכרז רק גופים העומדים בכל תנאי הסף, הכלליים והמקצועיים, המפורטים בסעיף 2 להלן במסמכי המכרז.

1.5 הצעות שלא יוגשו בהתאם לתנאי המכרז לא יובאו לדיון.

1.6 עם הספק הזוכה יחתם הסכם התקשרות למתן השירותים (להלן: "ההסכם") בנוסח המצ"ב כנספח ד' למכרז זה. עד לחתימת ההסכם על ידי שני הצדדים לא יתקיימו ביניהם יחסים חוזיים.

1.7 תקופת ההתקשרות: כהגדרתה בסעיף 8 להלן.

1.8 קבלת מסמכי המכרז הינה תנאי להשתתפות במכרז.
את מסמכי המכרז ניתן לקבל ללא תשלום במשרדי לפ"מ בדלפק הקבלה או אצל רכזת ועדת המכרזים, גב' שרון כהן, רח' אחד העם 9 (מגדל שלום) תל אביב קומה 15 מבואה מזרחית, בימים א'-ה' בין השעות 09:00 עד 15:00.

במעמד קבלת מסמכי המכרז יידרש הנציג המציע למסור בכתב את הפרטים הבאים: שם החברה, כתובת מלאה, מס' טלפון, מס' פקס, כתובת דוא"ל ושם של איש קשר למכרז.

ניתן לצפות בנוסח המלא של המכרז באתר www.pirsum.gov.il ובאתר www.mr.gov.il אולם הנוסח המחייב הוא הנוסח המודפס בחוברת בלבד!

1.9 מסמכי המכרז, לרבות הנוספחים, הינם רכוש המזמין ובבעלותו הבלעדית. המציעים אינם רשאים לעשות כל שימוש במסמכים אלה אלא לצורך הגשת הצעה במכרז. על המציע חלה חובת סודיות לגבי תוכן המסמכים.

מועד אחרון להגשת ההצעות יום א' 27.7.14 בשעה 12:00 .
מועד אחרון לשאלות הבהרה מיום א' 20.7.14.

2. תנאי סף כלליים ומקצועיים/ פירוט מסמכים, מידע ואישורים להגשה

2.1 הצעת המציע תהיה בתוקף למשך 90 (תשעים) יום לפחות מהמועד האחרון שנקבע להגשת ההצעות. הצעת המחיר תהיה בתוקף לשנה לפחות מיום חתימת ההסכם בין הזוכה לבין המזמין.

2.2 הצעת המציע תוגש ע"י אישיות משפטית אחת בלבד וכל המסמכים והאישורים הנדרשים במכרז זה יהיו על שמה של אותה אישיות משפטית בלבד.
ניתן להיעזר בקבלני משנה לצורך ביצוע השירות, אולם האחריות הכוללת לביצוע השירות תחול באופן בלעדי על המציע.

2.3 מועד התקיימותם של כל תנאי הסף להלן גם יחד לגבי מציע כלשהו להגשת הצעתו הוא מועד הגשת ההצעה.

2.4 המציע אינו רשאי לערוך שינוי כלשהו במסמכי המכרז, בין ע"י שינוי/תוספת/מחיקה בגוף המסמכים ובין ע"י צירוף מסמך הסתייגות נפרד. עם הזוכה במכרז ייחתם הסכם בנוסח המצ"ב כנספח ד', ללא הסתייגות. להסתייגות כאמור לא יהיה כל תוקף כלפי המזמין והיא עלולה לגרום לפסילת הצעתו של המציע / זכייתו של הזוכה.

2.5 חובה לצרף להצעה את המסמכים והאישורים הבאים:

2.5.1 פרופיל חברה המפרט את תחומי ההתמחות, שנות הפעילות, מצבת כוח אדם, המערך הלוגיסטי, סוגי לקוחות, ניסיון קודם בביצוע שירותים מן הסוג הנדרש במכרז תוך הצגת יכולת לוגיסטית וארגונית מתאימה.

2.5.2 אם המציע הנו חברה בע"מ יש לצרף העתק תעודת ההתאגדות מרשם החברות.

2.5.3 אישור חתום ע"י רו"ח או עו"ד בדבר שמות מורשי החתימה שיש בסמכותם לחייב את התאגיד בחתימתם.

2.5.4 אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות, עפ"י חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס) תשל"ו-1976 .
ניתן להמציא אישור כנ"ל מ"פקיד מורשה" עפ"י החוק, או מרואה חשבון.

2.5.5 תעודת עוסק מורשה ממע"מ (אם המציע אינו חברה בע"מ).

2.5.7 הצהרת מורשי החתימה, כי בידי החברה יהיו כל פוליסות הביטוח הנדרשות על פי סעיף 11 בהסכם המצורף **כנספח ד'** למכרז זה.

2.5.8 אישור מרו"ח על עמידת המציע בדרישות חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 ובדרישות חוק עובדים זרים התשנ"א - 1991.

3. תנאי סף מקצועיים

3.1 על המציע להיות בעל ניסיון בפרויקטים מהסוג הנדרש במכרז זה.
יש להביא לפחות 3 (שלוש) דוגמאות של אפליקציות סלולר קודמות שפותחו על ידי המציע בשנים 2010-2013. בכל דוגמה יש לציין את שם האפליקציה, שם הלקוח, תיאור קצר של האפליקציה, מטרתה, קהל היעד, כמות הורדות של האפליקציה עד ליום הגשת ההצעה, התקופה בה האפליקציה הייתה פעילה בחנויות. בצירוף צילומי מסך וקישורים במידה שהיא עדיין פעילה.

3.2 על המציע להיות בעל האמצעים הדרושים, וכוח אדם מקצועי מספיק הנדרשים לביצוע הפרויקט. בפרופיל החברה שיוגש יש לפרט את מצבת כוח האדם המקצועי העומד לרשות המציע.

3.3 המציע יעמיד לצורך הפרויקט לפחות את בעלי המקצוע והמומחים כדלקמן:
יובהר- אין להגיש אותו אדם ליותר מתפקיד אחד.

(הדרישות בסעיף זה נוסחו בלשון זכר אך הן מיועדות לנשים וגברים כאחד):

מנהל פרויקט

- מנהל פרויקט שירכז את הקמת האפליקציה בכל שלביה.
- למנהל הפרויקט נדרשת מומחיות וניסיון רלוונטי - שנה לפחות - בניהול הקמת אפליקציות סלולאריות .

עורך תוכן לאפליקציה

- לעורך נדרשת מומחיות וניסיון רלוונטי - שנתיים לפחות- בכתיבת תכנים, עריכת תכנים, ועריכה לשונית.

מאפיין אפליקציות

- בעל ניסיון מוכח של שנתיים לפחות באפיין ממשק משתמש לסלולר.

מעצב אפליקציות

- בעל ניסיון מוכח - שנתיים לפחות - בעיצוב ממשק משתמש/ אפליקציות ומומחה לחוויית משתמש בסלולר .

בטופס ההצעה המופיע כנספח ב' למכרז, יפרט המציע את שמות בעלי המקצוע הנ"ל המוצעים על ידו לפרויקט, בצירוף הפירוט הנדרש לעיל ובטופס ההצעה וקורות חיים.

4. אפיין כללי של השירותים

4.1 כללי : האפליקציה חייבת לתמוך בכל מערכות ההפעלה מבוססי IOS 4.2 ומעלה וכן במערכת הפעלה 1.2 ומעלה במכשירים מבוססי אנדרואיד, שהינם המכשירים הנפוצים בישראל. כמו כן, האפליקציה תותאם לכל רזולוציות המכשירים השונות.

4.2 השירותים הנדרשים

- אפיין טכני מפורט של האפליקציה (בכפוף למסמך התיחום המפורט בנספח א' למכרז) כולל התייחסות להתאמת האפליקציה למערכות ההפעלה השונות;
- עיצוב המסכים ו- UI לאפליקציה;
- פיתוח האפליקציה על בסיס האפיין שאושר;
- העלאת האפליקציה לחנויות הרלוונטיות;
- אחריות תפעולית (תחזוקה) עדכוני גרסאות ותחזוקה מול Google/ apple.

5. תנאים כלליים

- 5.1 הספק ו/או כל מי מטעמו יספק את השירותים כקבלן עצמאי. לא יתקיימו יחסי עובד מעביד בין הספק או מי מטעמו לבין לפ"מ.
- הספק רשאי להיעזר בקבלני משנה, אולם האחריות הכוללת לביצוע הפרוייקט תחול עליו באופן בלעדי.
- 5.2 לפ"מ רשאית לפסול את מנהל הפרוייקט, את עורך הפרוייקט, או כל מי מהמומחים המנויים לעיל המעורבים בפרוייקט ולדרוש להחליפם אם אינה מרוצה מרמת השירותים.

- 5.3 הספק אינו רשאי להחליף את בעלי המקצוע המיועדים לפרויקט ללא קבלת אישור המזמין בכתב ומראש.
- 5.4 הספק יבצע את הפרוייקט על פי אבני הדרך המפורטים להלן בסעיף 9 ויקבל את אישור הממונים מטעם המזמין והמשרדים בכל שלב לפני המעבר לשלב הבא.
- 5.5 לפ"מ רשאית להפסיק את הפעלת האפליקציה בכל עת, על פי שיקול דעתה הבלעדי ומבלי שיהא עליה לנמק זאת, ולהורות על הורדת האפליקציה מהרשת באופן מיידי.
- 5.6 האפליקציה הינה נכס בבעלות בלעדית של המזמין לרבות תכנון, וינתן למסירה בשלמותו לכל גוף אחר שלפ"מ תמצא לנכון לאחר תקופת ההסכם ו/או ביטולו על ידי המזמין.
- 5.7 כל הזכויות בחומרים, לרבות בחומרי הגלם ולרבות התרגומים שיופיעו באתר, שייכות למזמין והספק אינו רשאי לעשות בהם שימוש כלשהו.
- 5.8 הספק הזוכה יתחייב שלא להימצא במצב של ניגוד אינטרסים עם שירותו על פי מכרז זה במשך כל תקופת ההסכם.

6. התחייבויות מציע שיוכרז כזוכה במכרז

- 6.1 הזוכה יחתום על הסכם בנוסח המצורף כנספח ד' למכרז.
- 6.2 להבטחת קיום כל התחייבויותיו על פי ההסכם ועל פי תנאי המכרז יפקיד הזוכה ערבות ביצוע בסך **10,000 (עשרת אלפים) ₪** (ללא מע"מ) צמודה למדד המחירים לצרכן, בתוקף עד 14 (ארבעה עשר) חודשים מיום חתימת ההסכם, שתוארך לפי הצורך במקרה של הארכת תקופת ההתקשרות על פי סעיף 5 להסכם שסומן **נספח ד'** למכרז זה.
- 6.3 הזוכה ידאג לבטח על חשבונו את כל הביטוחים הנדרשים בהסכם בסעיף 11.
- 6.4 הפעילות תתבצע תוך שיתוף מלא של נציגי לפ"מ והמשרדים בכל השלבים.
- 6.5 הספק מתחייב לשמור בסוד כל ידיעה שתגיע אליו או לידי עובדיו בקשר לביצוע הפעילות החל מקבלת מסמך זה. הספק מתחייב להביא סעיף זה לידיעת עובדיו ולדאוג לביצוע סעיף זה על ידי עובדיו.
- 6.6 קיום חוקים
החברה הזוכה מתחייבת למלא אחר כל הוראות החוקים המתייחסים להעסקת כוח אדם, לרבות אך מבלי למעט-
- חוק שירות התעסוקה, תשי"ט 1959.
 - חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א – 1951.
 - חוק דמי מחלה, תשל"ו – 1976.
 - חוק חופשה שנתית, תשי"א – 1950.
 - חוק עבודת נשים, תשי"ד – 1954.
 - חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, תשכ"ד – 1964.
 - חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, תשנ"ו – 1996.
 - חוק עבודת הנוער, תשי"ג – 1953.
 - חוק החניכות, תשי"ג – 1953.
 - חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), תש"ט – 1949.
 - חוק הגנת השכר, תשי"ח – 1958.
 - חוק פיצויי פיטורין, תשכ"ג – 1963.
 - חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), תשנ"ה – 1995.
 - חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987.
 - חוק עובדים זרים, התשנ"א- 1991

7. זכויות המזמין

- 7.1 המזמין רשאי לפסול הצעה שלא תוגש על פי הדרישות במסמך זה.
- 7.2 המזמין שומר לעצמו את הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, שלא לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא, לבטל את המכרז בכל שלב או לצאת בהזמנה חוזרת לקבלת הצעות או לוותר על ביצוע השירות, כולו או חלקו ו/או להחליט על בחירת מספר הצעות מתאימות תוך פיצול ההתקשרות ביניהן או על בחירת חלק מהצעת המציע.
- 7.3 המזמין שומר לעצמו הזכות לפנות, בצורה שנראית לו, לכל מציע בבקשה להבהיר את האמור בהצעתו. כמו כן, שומר המזמין לעצמו הזכות לנהל, לפי החלטתו הבלעדית, משאו מתן עם המציעים שהצעותיהם יימצאו מתאימות, ביחד או לחוד, בין לפני שתבחר ההצעה הזולה ביותר ובין לאחר מכן. המזמין שומר על זכותו לנהל מ"מ עם הזוכה מבלי להודיע לו על זכייתו וכן לקיים, לפי החלטתו, הליך של Best and Final עם כל או עם חלקם.
- 7.4 למען הסר ספק, מובהר כי הגשת ההצעה מחייבת את המציע בלבד ואין בה כדי להטיל חבות משפטית כלשהי על המזמין. המזמין לא יישא, לא ישתתף ולא יחזיר תמורה כלשהי בגין ההוצאות או ההפסדים הישירים והעקיפים שבהם נשא המציע בקשר להכנת הצעתו והשתתפותו במכרז.
- 7.5 מובהר כי, אין בהודעה על זוכה במכרז כדי לסיים את הליכי המכרז או כדי ליצור יחסים חוזיים בין המזמין לבין הזוכה. חתימת הזוכה על הסכם ההתקשרות והפקדת ערבות ביצוע כמפורט בסעיף 6.2 לעיל - מהווים תנאים מוקדמים ליצירת יחסים חוזיים בין הצדדים.

8. תקופת ההתקשרות

- 8.1 תקופת ההקמה - מחתימת הסכם ההתקשרות על ידי שני הצדדים ועד לאישור העלאת האפליקציה לחנויות בהתאם לאבני הדרך המפורטים להלן בסעיף 9.
- 8.2 תקופת האחריות - שנה לאחר גמר אישור בדיקות הקבלה של האפליקציה ע"י המזמין. אחריות זו תכלול תחזוקה שוטפת וטיפול בתקלות באפליקציה, על פי נספח ה' למכרז.
- 8.3 תקופת התחזוקה בתשלום - שנה מתום תקופת האחריות.
- 8.4 תקופת האופציה - למזמין שיקול דעת להאריך את תקופת התחזוקה לתקופות נוספות באותם תנאים - של שנה או פחות, אך לא יותר מ- 4 (ארבע) שנים לאחר תום תקופת התחזוקה.
- 8.5 המזמין רשאי לקצר את תקופת ההתקשרות בכל עת או לצמצם את היקף השירותים, בהודעה מראש ובכתב של 30 (שלושים) יום לספק.

9. לוחות זמנים אבני דרך ותשלומים

- 9.1 השירות יתבצע על פי אבני הדרך כדלקמן:
- 9.1.1 שלב א': בניית FLOW ואפיון - תוך 10 (עשרה) ימי עבודה ממועד קבלת הזמנת עבודה מלפ"מ.
- 9.1.2 שלב ב': עיצוב המסכים השונים - תוך 14 (ארבעה עשר) ימי עבודה מאישור שלב א' לעיל ע"י לפ"מ.
- 9.1.3 שלב ג': פיתוח האפליקציה ו-QA - תוך 30 (שלושים) ימי עבודה מאישור העיצובים כמפורט בשלב ב' לעיל.
- 9.1.4 העלאת לאוויר לחנויות של Apple/Google תוך 14 (ארבעה עשר) ימי עבודה לאחר אישור QA כמפורט בשלב ג' לעיל.

9.2 תשלומים:

- 9.2.1 תשלום ראשון -10% מהתמורה, כהגדרתה בסעיף 10.5.1. להלן, ישולם לאחר אישור אפיון האפליקציה כאמור בסעיף 8 לעיל.
- 9.2.2 תשלום שני -70% מהתמורה ישולם בגמר העבודה לאחר העלאת האפליקציה לחנויות כמפורט בסעיף 8 לעיל.
- 9.2.3 יתרת התמורה בשיעור 20% תשולם בתום תקופת האחריות.
- 9.2.4 התשלומים בתקופת האופציה – תשלומים חודשיים על פי הצעת הספק שתאושר במכרז.

9.3 תנאי תשלום:

כל התשלומים יבוצעו כנגד חשבוניות שימציא הספק ללפ"מ ובהתאם לתנאי התשלום הנהוגים בלפ"מ (שוטף+30).

10. מרכיבי ההצעה

- 10.1 מידע ומסמכים כנדרש בסעיף 2.5 למכרז.
- 10.2 פירוט הניסיון המקצועי של החברה כנדרש בסעיף 3 למכרז.
- 10.3 שמות המומחים המוצעים לפרוייקט (בצירוף קורות חיים) כנדרש בסעיף 3.3 למכרז.
- 10.4 פירוט 3 (שלושה) שמות ומספרי טלפון של ממליצים.
- 10.5 הצעת מחיר:
- 10.5.1 הצעת מחיר לעיצוב ולפיתוח האפליקציה (להלן: "התמורה").
- 10.5.2 הצעת מחיר לחודש לתחזוקה וטיפול בתקלות בתקופת האופציה שהיא לאחר תום תקופת האחריות (להלן: "עלות התחזוקה").

הצעת המחיר המשוקללת הנמוכה ביותר תוכרז כזוכה במכרז. לכן על הספק לנקוב במחירים הנמוכים ביותר האפשריים על מנת לשפר סיכוייו לזכות במכרז.

11. הנחיות להגשת ההצעה

- 11.1 על המציע לערוך את הצעתו אך ורק בהתאם לפורמט המצורף **כנספח ב' ונספח ב'-1** לצרף אליה כל המסמכים אשר צירופם נדרש בהתאם להוראות לעיל וליתן פירוט היכן שנדרש.
ההצעה תוגש ב-3 (שלושה) עותקים. עותק אחד לפחות יצוין כ"מקור" וישא חתימות מקוריות.
- 11.2 על המציע לאשר בחתימתו כל אחד מדפי המכרז, ההסכם והנספחים, וזאת לראייה כי קרא את תוכנם, הבינם והסכים לאמור בהם. על המציע לאשר את הצעתו בחתימתו ובחותמתו ולהחזירה למזמין, בצרוף כל נספחיה ב-3 (שלושה) עותקים, במעטפה אחת סגורה היטב ללא סימני זיהוי חיצוני עליה יצוין **מכרז פומבי מס' 19/02/13 ל פיתוח אפליקציית סולר בנושא מוצרים בפיקוח עבור משרד הכלכלה ומשרד החקלאות** בלבד לא יאוחר מהמועד האחרון להגשה כמפורט בסעיף 13 להלן.

12. בדיקת ההצעות ובחירת הזוכה

- 12.1 בשלב ראשון תיפתחנה רק המעטפות אשר נמצאו בתיבת המכרזים במועד האחרון שנקבע להגשת ההצעות ותיבדק עמידת המציעים בכל תנאי הסף, לרבות הגשת כל המסמכים שנדרשו. ועדת המכרזים רשאית לפסול כל הצעה אשר לא תעמוד בכל תנאי הסף ו/או אשר לא כללה את כל המסמכים שנדרשו. מעטפות המחיר יישמרו סגורות

עד לאחר בדיקת רכיבי האיכות של ההצעה.

12.2 לאחר קביעת עמידת הצעותיהם של המציעים בתנאי סף כלליים ומקצועיים, תיבדק ותיבחן כל הצעה לגופה. לשם השוואת ההצעות ובחירת הזוכה יהיה מזמין רשאי, אך לא חייב, להתחשב באמות המידה הקבועות בסעיף 22 לתקנות חובת המכרזים תשנ"ג-1992, כולן או חלקן.

12.3 ההצעות ייבדקו על פי המשקלות הבאים 100% להצעת המחיר, כדלקמן:

- הצעת המחיר להקמת האפליקציה ומתן אחריות וכן שנת תחזוקה ועדכונים - 80% (שמונים אחוזים).
- הצעת מחיר לתחזוקה חודשית בשנת האופציה - 20% (עשרים אחוזים).

12.4 המזמין רשאי לבחור מבין המציעים שעמדו בכל דרישות המכרז "כשיר 2" ו- "כשיר 3" אשר ייבחרו לבצע את המכרז אם מסיבה כלשהי ההתקשרות עם הזוכה במכרז לא תצא אל הפועל ו/או תבוטל בתוך 6 (שישה) חודשים מיום ההודעה על הזוכה. הודעות לכשיר 2 ולכשיר 3 יימסרו לאחר בדיקת ההצעות. במקרה של התקשרות עם כשיר 2 או כשיר 3- השירותים יבוצעו על פי הפרטים המתאימים בהצעותיהם במכרז. המזמין יפנה תחילה לכשיר 2. אם כשיר 2 יודיע כי אינו מעוניין במתן השירותים, יהיה המזמין רשאי לפנות לכשיר 3.

13. הגשת ההצעה

13.1 על המציע להפקיד את ההצעה בתיבת המכרזים ליד דלפק הקבלה אשר נמצאת במשרדי המזמין בקומה 15 (מבואה מזרחית) ברח' אחד העם 9 (מגדל שלום) תל אביב. המועד האחרון להגשת ההצעות להשתתפות במכרז הוא יום א' 27.7.14 בשעה 12:00 ההצעה אשר לא תימצא בתיבת המכרזים במועד זה לא תובא לדיון.

13.2 לקבלת הבהרות בנושאים טכניים ניתן לפנות בכתב בלבד לאילנה דולב באמצעות דוא"ל ilanado@lapam.gov.il או לגב' שרון כהן sharonc@lapam.gov.il באמצעות דוא"ל לא יאוחר מיום א' 20.7.14. בכל פניה יש לציין את מספר המכרז ונושאו וכן לציין שם הספק, כתובת דוא"ל ומספר טלפון למתן התשובות. כל התשובות לשאלות ישלחו בכתב בלבד לכל הספקים שקיבלו את חוברת המכרז.

ב כ ב ו ד ר ב
לשכת הפרסום הממשלתית

שלמה עדיאל
ס.מנהל
לשכת הפרסום הממשלתית

ד"ר
סגן ראש המשלוח

נספח א' למכרז מספר 19/02/13

מסמך תיחום לפיתוח אפליקציית סלולר בנושא מוצרים בפיקוח עבור משרד הכלכלה ומשרד החקלאות

מטרת המסמך להגדיר את דרישות הפרויקט בין הלקוח לבין הספק. מסמך התיחום כולל את הגדרת הפרויקט, מטרותיו והסוגיות אותן הוא מנסה לפתור. על הספק הנבחר לבצע אפיון מפורט בהתבסס על מסמך התיחום ורק הוא יחייב את מבנה האתר בפועל.

סיכום מנהלים

על רקע המחאה החברתית ההולכת וצוברת תאוצה ובהמשך לצורך שעלה בו זמנית במשרד הכלכלה ובמשרד החקלאות בחשיפת מחירי המוצרים הבסיסיים המפוקחים, מעוניינים משרדים אלו לפתח אפליקציה המותאמת לטלפונים סלולריים חכמים, שתעביר את המידע מהדפוס אל המכשירים החכמים, באופן שינגיש את המידע לציבור הקונים בארץ. השימוש במכשירים סלולריים חכמים כמו "נתפר" לצרכי פיקוח מיידית על מוצרי צריכה יעיל מאוד לצרכי השוואת מחירים. מתוך הבנה כי טיפול במוצרים בפיקוח בלבד יגביל מאוד את השימוש באפליקציה הוחלט כי האפליקציה תשמש גם ככלי נוח למשתמש לדווח על תלונות שונות כגון הפקעת מחירים, אי סימון מחירים וכו'. המשרדים מעוניינים בעתיד להרחיב את האפליקציה ולכלול גם רשימת קניות קבועה אותה יוכל המשתמש להזין ולקבל, על בסיס המוצרים שבחר ומיקומו, עדכונים שונים וכן מידע תזונתי על המוצרים הנסרקים ובכך לספק גם רובד של בריאות מעבר ליוקר המחיה.

יעדים ומטרות

- לסייע למשתמש לוודא האם המחירים שהוא משלם גבוהים.
- לסייע למשתמש לוודא האם המוצרים בפיקוח אכן במחירים המפוקח.
- לספק כלי אשר מסייע למשתמש לצרוך באופן נכון את המוצרים אותם הוא קונה.
- למצוא חלופות למוצרים מתוך המוצרים שבפיקוח.
- לסייע למשתמש להגיש תלונה.

בסעיף זה יפורטו המודולים המרכזיים המרכיבים את האפליקציה. במקומות בהם יש קשרי גומלין למודולים נוספים הנושא יצוין על מנת לאפשר תכנון נכון של ארכיטקטורת תוכנה.

1. תפריט ראשי
 2. סורק מוצרים
 3. חיפוש
- האפליקציה תאפשר למשתמש לבצע חיפוש על כל הנתונים במערכת עם השלמה אוטומטית בהקשר בו מבוצע החיפוש.
4. רשימת מוצרים
- עמוד זה יציג רשימת מוצרים כללית, בין אם כתוצאות של חיפוש או הצגת רשימת מוצרים חליפים וכו'.
5. עדכונים
- בעמוד זה ייחשף המשתמש לעדכונים שונים הקשורים בעולם התוכן של האפליקציה וניהולו על ידי מנהל המערכת.
6. הגשת תלונה
 7. אזור אישי
- a. רשימת הקניות שלי
 - b. התלונות שלי
8. צור קשר
 9. התראות Push
- a. התראות ממנהל האפליקציה.
 - b. התראות הקשורות במידע האישי של המשתמש.
10. מערכת ניהול (Back Office)
- מערכת המאפשרת לנהל את האפליקציה בין אם בשינוי פרמטרים ובין אם בתכנים המוצגים.

מבנה עמודים מרכזים באפליקציה

בסעיף זה יפורטו העמודים המרכזים באפליקציה, המודולים העיקריים בכל עמוד ופונקציונאליות מרכזית.

על בסיס הגדרות אלו יבנה אפיון מפורט על ידי הספק הנבחר.

תפריט ראשי

התפריט הראשי הינו המקום בו נמצאים כל עמודי המערכת וניתן לנווט ממנו ואליו מכל עמוד באפליקציה התפריט הראשי יכול להיות צידי או תחתון.

נראות אפשרית לתפריט ראשי:



עמוד עדכונים

בעמוד זה תוצגנה רשימת העדכונים שהתקבלו במערכת התוכן, כך שהמשתמש יוכל לצפות בהם בסדר יורד, כלומר העדכון החדש ביותר יופיע בראש הרשימה.

מרכיבי העמוד

1. כותרת העמוד.
2. רשימת עדכונים הכוללת:
 - a. אייקון לסוג העדכון.
 - i. יש לספק רשימת סוגי עדכונים והשדות הרלוונטיים לכל עדכון.
 - ii. עדכון מחיר הכולל:
 1. מחיר מקור.
 2. מחיר מעודכן.
 - b. תיאור העדכון בקצרה.
 - c. מועד העדכון.
 3. לחיצה על שורת העדכון תפתח (במבנה אקורדיון) את תיאור העדכון המלא.

עמוד סורק מוצרים (עמוד ראשי)

הסורק הינו העמוד הראשי של האפליקציה מתוך הבנה כי, לפחות בשלב זה, זוהי הפונקציונאליות המרכזית של האפליקציה.

1. סורק ברקוד:

קוד המוצר נשלח לשרת האפליקציה ומתקבלת תשובה מהשרת הכוללת:

- i. מוצר בפיקוח – כל פרטי המוצר. ראה סעיף 2 להלן.
- ii. למוצר שאינו בפיקוח יש שתי אפשרויות:

1. אין מוצר חלופי – ראה סעיף a3 להלן.
2. רשימת מוצרים חלופיים בפיקוח – ראה סעיף b3 להלן.

2. במידה והמוצר הינו בפיקוח, מעבר לעמוד מוצר בפיקוח:

a. תצוגת מוצר בפיקוח:

- i. תמונה (יש לוודא כי ניתן לספק תמונה למוצרים בפיקוח).
- ii. שם מוצר מלא.
- iii. מחיר בפיקוח.

b. כפתורי פעולה:

i. הוסף לרשימת המוצרים שלי:

1. המוצר הנסרק יתווסף לרשימת המוצרים שלי.
 2. תתקבל אינדיקציה בממשק כי הפעולה בוצעה.
- ii. הגשת תלונה (שלב 1 ולאחריו שלב 2 או 3):

1. קבלת המידע הנ"ל:

a. שם (שם פרטי ושם משפחה) -שדה חובה.

b. טלפון/פלאפון - שדה חובה.

c. כתובת דוא"ל -שדה חובה.

d. שם העסק נשוא התלונה.

e. כתובת העסק נשוא התלונה.

f. פרטי התקשרות עם העסק.

g. GPS של מיקום הפונה בזמן התלונה (נשלף מהמכשיר בצורה אוטומטית כאשר פונקצית ה-GPS פתוחה).

h. שדה טקסט חופשי.

i. יכולת לצרף תמונה.

j. התלונה תישלח באמצעות דוא"ל לכתובת שתוגדר בהמשך.

2. מחיר חריג של מוצר בפיקוח:

a. שדות בדומה לסעיף 1 לעיל.

b. התלונה תישלח באמצעות דוא"ל לכתובת שתוגדר בהמשך.

3. הטעיית צרכנים:

a. שדות בדומה לסעיף 1 לעיל.

b. התלונה תישלח באמצעות דוא"ל לכתובת שתוגדר בהמשך.

3. במידה והמוצר אינו בפיקוח:

a. כאשר אין מוצר חליפי – כרגע לא ניתן ליישם ללא ספק מידע רלוונטי.

i. במידה ואין פרטים על מוצר זה, תוצג הודעה כי לא ניתן למצוא פרטי מוצר זה.

ii. במידה ויש פרטים על המוצר, יוצג דף מוצר הכולל:

1. שם המוצר (בשירות storenext לא קיימות תמונות).
2. מחיר ממוצע.
3. מחיר גבוה ביותר.
4. מחיר נמוך ביותר.

b. כאשר יש מוצר חליפי:

i. יוצג עמוד הכולל את המידע הבא:

1. שם המוצר.
2. שם המוצר החליפי, תמונתו, ומחיר מומלץ לצרכן.

פונקציונאליות זו מבוססת על קיום שירות המספק את המידע הרלוונטי.

ii. כפתורי פעולה:

1. הוסף לרשימת המוצרים שלי.

תתקבל אינדיקציה בממשק כי הפעולה בוצעה.

2. הגש תלונה. ישנן שתי אפשרויות:

a. אי סימון מחירים:

i. שדות - כפי שהוגדר בסעיף 2(ii)(b)(1) לעיל.

ii. התלונה תישלח באמצעות דוא"ל לכתובת שתוגדר

בהמשך.

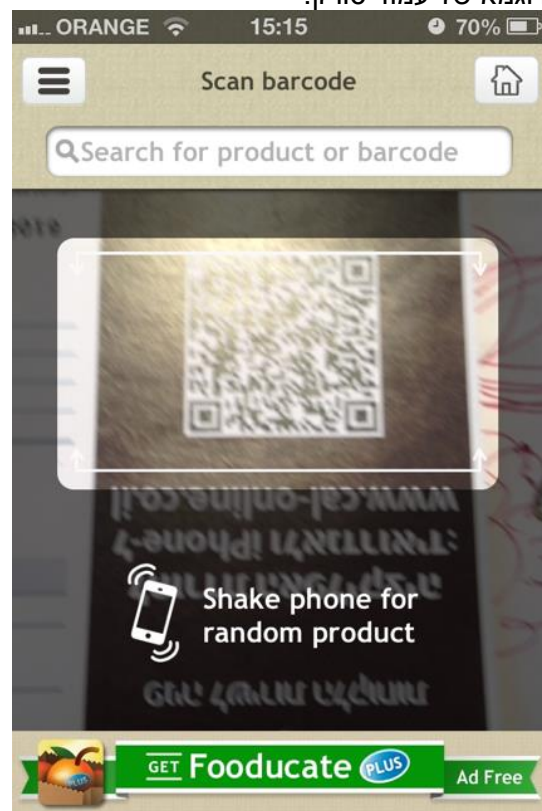
b. הטעיית צרכנים:

i. שדות - כפי שהוגדר בסעיף 2(ii)(b)(1) לעיל.

ii. התלונה תישלח באמצעות דוא"ל לכתובת שתוגדר

בהמשך.

דוגמה של עמוד סורק:



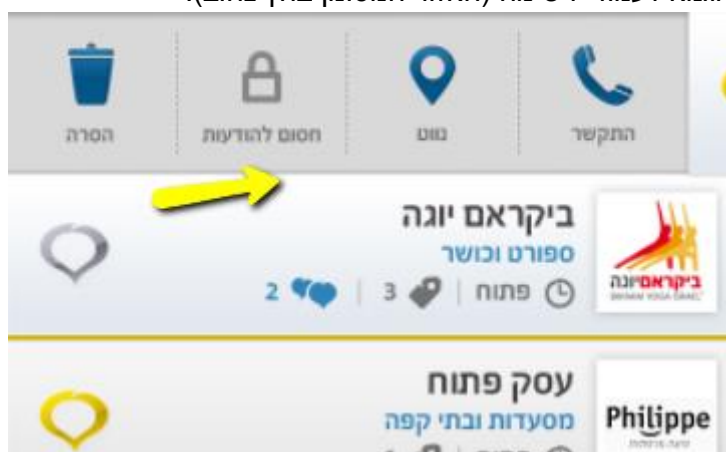
עמוד רשימת מוצרים

עמוד זה מציג רשימות מוצרים בהקשרים שונים, לדוגמה תוצאות חיפוש של מוצר, מוצרים חליפים בפיקוח וכו'. מטרת העמוד הינה לספק מידע מהיר על כל מוצר שמוצג ולאפשר מעבר לתצוגת מוצר מלאה.

פונקציונאליות מרכזית

1. כותרת העמוד בהתאם להקשר בו מוצג הדף, לדוגמה:
 - a. חיפוש מוצרים.
 - b. רשימת המוצרים שלי.
2. על העמוד להציג רשימת מוצרים בפיקוח המאפשרת גישה מהירה בין סוגי מוצרים. ניתן לממש באמצעות טאבים או כפתורים לסוגים השונים בעמוד עצמו.
3. מיון:
על העמוד לאפשר למיין מוצרים על פי שדות שונים כגון מחיר וקטגוריה (מוצרי חלב, בשר, קפואים וכו').
4. רשימת המוצרים:
פונקציונאליות זו הינה המרכזית בעמוד ועליה להכיל רשימה עם הפרטים הבאים:
 - a. תמונת מוצר במידה וישנה.
 - b. שם מוצר.
 - c. פרטים – טקסט חופשי על המוצר.
 - d. מחיר – רלוונטי רק למוצרים בפיקוח ומוצרים חלופיים.
5. לעמוד זה צריך להגיע מעמודים שונים באפליקציה כגון:
 - a. אזור חיפוש.
 - b. רשימת על מוצרים חליפים למוצר שנסרק.
6. פעולות:
 - a. לחיצה על מוצר ברשימת המוצרים תעביר את המשתמש לדף המפרט על המוצר בנושאים הבאים:
 - i. תמונה גדולה יותר
 - ii. מוצרים חליפיים – האם מצויים בפיקוח.
 - b. ביצוע Swipe לפעולות מהירות:
 - iii. הצג מוצרים חליפים.
 - iv. הוסף לרשימת קניות.

דוגמה לעמודי רשימה (האזור המסומן בחץ צהוב):



7. מערכת תוכן
נדרשת מערכת תוכן בה ניתן יהיה לבצע עדכונים של רשימת המוצרים, קליטה של רשימת מוצרים במבנה שיוגדר בעתיד (בהתאם לבחירת ספק נתוני המוצרים שיבחר) ו הגדרה של מוצרים אשר מוצר בפיקוח זה יכול להוות חלופה עבורם



עמוד הגשת תלונה

עמוד זה משמש את המשתמש להגשת תלונה באחד מהנושאים הרלוונטיים. על עמוד זה לספק מענה מהיר לפעולה של הגשת התלונה ויש לשקול היטב את השדות הנדרשים למילוי תלונה מהירה מצד אחד אך יעילה ונכונה לעריכת הפיקוח מן הצד השני.

פונקציונאליות מרכזית

1. הגשת תלונה

אזור זה יכול להיות מקדם שימוש גבוה באפליקציה מכיוון שהוא פותח אפשרויות לסוגיות רבות שהיום מקבלות ביטוי משמעותי בארץ

a. מחיר חריג:

- i. צילום של המוצר ומחירו.
- ii. שם החנות.
- iii. איסוף מיקום גיאוגרפי (קורדינאטות) באופן אוטומטי (לאחר אישור ראשוני לטובת צרכים משפטיים).
- iv. תאריך ושעה.
- v. טקסט משפטי. **(תנאי שימוש)**
- vi. מס' טלפון / כתובת דוא"ל של הפונה במידה ואינו רשום למערכת.
- vii. שדה מלל חופשי (אופציונאלי).

b. אי סימון מחירים:

- i. צילום של המוצר.
- ii. תאריך ושעה.
- iii. טקסט משפטי. **(תנאי שימוש)**
- iv. איסוף מיקום גיאוגרפי (קורדינאטות) באופן אוטומטי (לאחר אישור ראשוני לטובת צרכים משפטיים).
- v. שם חנות.
- vi. מס' טלפון / כתובת דוא"ל של הפונה וכן שם מלא במידה ואינו רשום למערכת.
- vii. שדה מלל חופשי (אופציונאלי).

c. התלונות יעבור לכתובות דוא"ל ייעודיות במערכת פניות הציבור:

- i. יסופקו שירותים הקולטים את התלונות למשרדי הממשלה הרלוונטיים.
- ii. כל תלונה שתקלט באמצעות האפליקציה תטופל דרך מערכת פניות הציבור של המשרד הרלוונטי.

2.

שמירת הנתונים לניתוחים עתידיים:

האפליקציה תשדר את התלונה לשרת וזה ישמור את כל פרטי התלונה על מנת לאפשר את שמירתם במסד נתונים. יש לשמור את הנתונים במבנה המאפשר ניתוח מהיר (שדות או XML).

a. הצגת היסטוריית תלונות למשתמש.

b. ניתוח עתידי דרך מערכות בינה עסקית.

c. נתונים שישמרו:

i. מגיש התלונה:

1. מספר מכשיר.

2. או מספר משתמש אם יוחלט על רישום לאפליקציה.

ii. תאריך ושעה.

- .iii מיקום (Long & Lat) בהתאם ל-GPS (במידה והמשתמש אישר שימוש במיקום).
- .iv סוג התלונה.
- .v כל פרטי התלונה בהתאם לסוגה.

אזור אישי

עמוד זה משמש כנקודה מרכזית עבור המידע האישי של המשתמש, בשלב הראשון מדובר ברשימת הקניות שלו, רשימת תלונות והיסטוריית סריקה של מוצרים. יש לייצר עמוד אחד עם שלושה טאבים אשר מסייע למשתמש לראות את כל המידע במקום אחד. לעמוד זה (על כל הטאבים שלו) יהיו הפניות ממקומות רבים באפליקציה על מנת לשמור על מעגליות וניווט קל בין אזורים.

פונקציונאליות מרכזית

1. היסטורית תלונות.
רשימה של כל התלונות שהגיש המשתמש מסודרות בסדר כרונולוגי (מהחדשה לישנה). על הרשימה להכיל את המידע הבא:
 - a. תאריך הגשת התלונה.
 - b. סטאטוס תלונה (במידה ויוגדר כי יש היזון חוזר מהמערכות שמטפלות בתלונה).
 - c. סוג התלונה (מחיר מופקע, אי סימון מחירים וכו').
 - d. שם החנות נשוא התלונה.
 - e. [שם המוצר נשוא התלונה] – במידה והוזן מוצר לתלונה.
2. רשימת קניות –
רשימה של המוצרים הקבועים אותם המשתמש רוכש. הרשימה מהווה כלי שירותי עבור המשתמש. בנוסף, סט המוצרים המופיעים ברשימה יהווה את הבסיס לעדכוני מחירים למוצרים עבור המשתמש מתוך הבנה כי מוצרים אלו מעניינים אותו. רשימה זו תכיל:
 - a. תמונת מוצר (במידה וזו קיימת במאגרי המידע).
 - b. שם מוצר.
 - c. פרטים – טקסט חופשי על המוצר.
 - d. התווסף לרשימה בתאריך.
 - e. מחיר המוצר:
 - i. במידה ומדובר על מוצרים שאינם בפיקוח וניתן לקבל מידע מספק שירות יוצגו:
 1. מחיר ממוצע
 2. מחיר גבוה
 3. מחיר נמוך
 - f. פעולות:
 - i. הסרה של המוצר.
 - ii. צפייה בפרטי מוצר מלאים.
3. היסטוריית סריקות
אזור זה מציג באופן כרונולוגי (מהחדש לישן) את המוצרים שנסרקו באופן הבא:
 - a. תמונת המוצר
 - b. שם מוצר מלא
 - c. תאריך ושעת סריקה
 - d. מיקום (עיר)
 - e. מחיר המוצר הנסרק

מערכת ניהול

מערכת הניהול תהיה נגישה באמצעות אתר אינטרנט המאפשר לשלוט בפרמטרי המערכת ובתוכן המוגש למשתמשים כגון פרטי המוצרים, עדכונים כללים ועדכוני מערכת.

פונקציונאליות מרכזית

1. ניהול האפליקציה:

שליטה במאפייני האפליקציה אשר הוגדרו כפרמטרים ומאפשרים שינויים ללא צורך בעדכון גרסה.

a. מספר התראות שיכול משתמש לקבל:

i. ביום.

ii. בשבוע.

iii. בחודש.

2. ניהול תוכן האפליקציה:

a. הודעות כלליות אשר אינן קשורות במוצר כזה או אחר.

b. הזנת מחירים:

i. הזנה/עדכון של מוצר באופן ידני.

ii. יבוא רשימת מוצרים מקבצים/מערכות.

מפעיל את פעולת ייבוא הנתונים ממקור כמו קבצים או ממשקים בהתאם

לספק מחירי המוצרים שייבחר.

הייבוא יכלול גם את רשימת המוצרים שאינם בפיקוח שמוצר זה

מהווה עבורם חלופה.

c. צפייה ברשימת התלונות שהתקבלו באפליקציה.

d. סטטיסטיקות שימוש כלליות:

i. מספר הורדות.

ii. מספר רשימת קניות.

iii. מספר סריקות של מוצרים:

1. מספר כללי.

2. ממוצע סריקות של משתמשים.

רישום לאפליקציה

טרם תחילת הפיתוח, המזמין יחליט האם המשתמשים נדרשים להירשם לאפליקציה ועבור אילו פעולות נדרש הרישום. יש מקום לשקול שימוש באפליקציה באופן אנונימי.

מדידת פעילות גולשים

יש לאפשר שילוב של כלי מדידה שונים כגון Google Analytics ואחרים לטובת ניתוח השימוש באפליקציה.

שיתוף ברשתות חברתיות

באפליקציה ישולבו כפתורי שיתוף לרשתות החברתיות במקום שונים כגון: לאחר סריקת מחיר של מוצר, הגשה תלונה ועוד.

ממשק פתוח Open API

יש לפתח את הממשקים לקבלת מחירים מהשרת המרכזי באופן שיאפשר בעתיד לפתוח אותם לשימוש חיצוני. תכולה זו אינה נמצאת בתיאור של הפרויקט, אולם יש להיערך לשימוש בממשקים לטובת גישה למידע ולא ישירות למול ה-DB.

התראות

על האפליקציה לתמוך בשליחה של התראות Push למשתמשים שאישרו אפשרות זו. להלן רשימה של סוגי ההתראות שישלחו:

1. שינוי מחיר ברשימת "המוצרים שלי".
2. עדכון תלונה שהגיש המשתמש.
3. התראות עבור שינוי מחיר מוצרי יסוד בפיקוח.
4. התראות עם מלל חופשי שנשלחו ממערכת הניהול של האפליקציה.

יש לקבוע באיזו תדירות יתקבלו התראות מן האפליקציה – לדוגמא: אחת ליום, אחת לשבוע וכו'. יש לקבוע כפרמטר במערכת הניהול של האפליקציה את מספר ההודעות המקסימאלי שיכול משתמש לקבל בתקופה הנבחרת למימוש ההתראות.

עדכוני גרסה

- על האפליקציה לבדוק בעת פתיחתה האם קיימת גרסה עדכנית יותר בשרת ובהתאם:
- אם זו גרסת חובה - תוצג הודעה המבקשת לעדכן את האפליקציה ולא יתאפשר שימוש באפליקציה הקיימת.
 - אם זו גרסת רשות - תוצג הודעה על קיום גרסה חדשה בלבד.

שימוש בממשקים לטובת פתיחות

הגישה מן האפליקציה לשרת הנתונים תבצע על ידי שימוש בממשקי Web Service או שירותי Http. יש להחזיר נתונים במבנה של JSON לטובת יעילות פענוח. פעילות של השרת למול מסד הנתונים תבצע אף היא במבנה של שירותי API על מנת לאפשר פתיחות ושינויים עתידיים. על הספק הנבחר לכתוב את ממשקי המידע לאפליקציה כפי שנדרש על בסיס הנתונים שייבאו למערכת. בשלב זה למשרדים יש רק את המידע הגולמי במבנה קובץ אקסל ויש לפתח עבורם את הממשקים:

- GetProductdata(barcode) קבלת פרטי מוצר
- GetReplacements (barcode) קבלת פרטי מוצרים חליפים בפקוח למוצר שנשלח
- GetOtherProductsData(barcode) קבלת מידע מספק שירות על מוצר שאינו בפקוח

טכנולוגיה

יש לשם דגש על מערכת התומכת בביצועים מרבים (טעינת עמוד עד 1.5 שניות), אשר עושה שימוש במנגנוני Cache מקומיים ומנגנוני Cache בשרת. מערכת התוכן תנהל את מגוון ה cache כך שמידע חדש שמוזן יגרור מחיקה של עותקים קודמים, ויצירת עותק חדש (או להשתמש בשיטת "הקורבן" בה העמוד מיוצר בפעם הראשונה בו מבקשים לצפות בו). על האפליקציה לשמור מידע מקומי (כגון רשימת קניות, רשימת סריקות וכו'), להתעדכן מהמידע בשרת ולהציג רק את העדכונים במידה וקיים.

דרישות אבטחת מידע

על האפליקציה ומערכת התוכן להתמודד עם הסוגיות הבאות:

- גישה למערכת התוכן תוך שימוש ב Captcha.
 - מניעת SQL Injection.
 - הזרקת קוד זדוני.
 - אי חשיפת מידע:
 - על השרת.
 - במערכת ההפעלה.
 - מידע רגיש כתוצאה משגיאות.
 - מניעת גישה לדפי ברירת מחדל.
 - במידה ובחר ב Wordpress יש לעבוד עם הגרסה העדכנית ביותר כיום, גרסה מס' 3.5.1.
- כמו כן, על האפליקציה לעמוד בכל דרישה שהוצגה במכרז.

בדיקות ביצועים

על המערכת לעמוד בבדיקת עומסים ולוודא כי השרת מגיב תוך 2-3 שניות לכל פניה של האפליקציה בעומסים של 5000 משתמשים בו זמנית.

תמיכה במערכות מדידה

על האתר לתמוך ביכולת שילוב של מערכות מדידה, כגון Google Analytics, על ידי שתילה של קוד נדרש. יש לאפשר להוסיף את הקוד על ידי מנהל האתר, ללא התערבות מפתח ברמת האתר כולו וברמת הדף הבודד. יש לאפשר שימוש ב Google Analytics Events (או פונקציונליות דומה במערכות אחרות). אין צורך לשלוט בהגדרות אלו באמצעות מערכת התוכן.

התאמה למכשירים

- טלפונים משפחת iOS (טלפונים ברזולוציות שונות, גדלים שונים וגרסאות של מערכות הפעלה מגוונות).
- טלפונים ממשפחת "Windows phone".
- על האפליקציה להתאים למגוון הטלפונים הסלולריים החכמים הקיימים בשוק.

נספח ב' הצעת המציע

לכבוד

משרד התקשורת / לשכת הפרסום הממשלתית
רח' אחד העם 9 (מגדל שלום)
תל-אביב 65251

הנדון: הצהרה והצעת מחיר במכרז פומבי מס' 19/02/13

בקשה להצעות לפיתוח אפליקציית סלולר בנושא מוצרים בפיקוח עבור משרד הכלכלה ומשרד החקלאות

אנו הח"מ, לאחר שקראנו בעיון ובחנו בחינה זהירה את מסמכי המכרז, ההסכם ונספחיו, לאחר שניתנה לנו ההזדמנות המלאה לברר ולאחר שביררנו את כל הפרטים הטכניים והאחרים הרלוונטיים לביצוע העבודה נשוא המכרז מצהירים ומתחייבים בזה כדלקמן:

1. קראנו והבנו את כל האמור במסמכי המכרז וההסכם על נספחיהם. ברורים לנו תנאיהם לרבות כל ההשלכות של ביצוע העבודה נשוא המכרז והגשנו את הצעתנו בהתאם. אנו מסכימים לכל האמור במסמכי המכרז ולא נציג כל תביעות ו/או דרישות המבוססות על אי-הבנה ו/או אי ידיעה ואנו מוותרים מראש על כל טענה כאמור.
2. אנו מצהירים כי הצעתנו עומדת בכל הדרישות והתנאים הנדרשים ממציעי הצעות על פי תנאי המכרז וההסכם ואנו מקבלים על עצמנו את ביצוע השירותים בהתאם לתנאי המכרז וההסכם.
3. הצעתנו זו מוגשת ללא כל קשר או תיאום עם משתתפים אחרים.
4. הצעתנו זו הנה בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול והיא תקפה כאמור בסעיף 2.1 לתנאי המכרז. אנו מסכימים כי תהיו זכאים, אך לא חייבים, לראות בהצעתנו זו ובקיבולה על-ידכם הסכם מחייב בינינו לביניכם.
6. אנו מצרפים להצעתנו זו את המסמכים והאישורים הבאים כפי שנדרשו בתנאי הסף סעיפים 2.5.8 – 2.5.1 למכרז:
נא לציין את כותרת המסמך המצורף. לדוגמה: "פרופיל חברה" "תעודת התאגדות", על פי הרשום בסעיפים הרלבנטיים המפורטים להלן.

2.5.1

2.5.2

2.5.3

2.5.4

2.5.5

2.5.6

2.5.7

2.5.8

7. להלן הפירוט הנדרש בסעיף 3 במכרז:

7.1 פרויקטים לדוגמה

לגבי הפרויקטים יש לכלול מידע בנושאים הבאים:

(ניתן להוסיף דפים נוספים ובלבד שיישמר הפורמט של הטופס)

שם האפליקציה	שם הלקוח	תיאור האפליקציה	מטרות האפליקציה	קהל היעד	כמות הורדות	משך פעילות האפליקציה	קישור

7.2 בעלי המקצוע המוצעים לפרויקט (יש לצרף קורות חיים לכל אחד מבעלי המקצוע)

מנהל/ת הפרויקט - יש לציין שם מנהל/ת הפרויקט ולתאר בקצרה השכלה ופרויקטים שניהל/ה. על המנהל/ת להיות בעל ניסיון של לפחות שנה בניהול הקמת אפליקציות סולוריות. **יש לצרף קו"ח.**

עורך/ת תוכן לאפליקציה - יש לציין שם העורך/ת ולתאר בקצרה השכלה וניסיון קודם של שנתיים לפחות בכתיבת תכנים, בעריכת תכנים ובעריכה לשונית. **יש לצרף קו"ח.**

מאפיין/ת אפליקציות – יש לציין את שם מאפיין/ת האפליקציות ולתאר בקצרה השכלה וניסיון קודם של שנתיים לפחות באפיין ממשקי משתמש לסלולר. **יש לצרף קו"ח.**

מעצב/ת אפליקציות - יש לציין שם מעצב/ת האפליקציות ולתאר בקצרה השכלה וניסיון קודם של שנתיים לפחות בעיצוב ממשקי משתמש / אפליקציות ומומחיות לחווית משתמש בסלולר. יש לצרף קו"ח.

חתימות:

חתימה

**שם החותם
ומעמדו בחברה**

תאריך

שם החברה

הצהרה

אנו, מנהלי המציע והמורשים לחתום בשמו כדין:

1. _____ ת.ז. _____,

2. _____ ת.ז. _____,

מצהירים בזאת כי מעולם לא ביצענו עבירות נגד הרכוש ועבירות שיש בהן פגיעה בטוהר המידות לפי חוק העונשין, התשל"ז-1977, חוק רישוי עסקים, התשכ"ח - 1968 ותקנותיו, חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותקנותיו, החוק הפיקוח על מצרכים ושירותים, התשי"ח-1957 ותקנותיו.

שם המציע: _____ מספר חברה / עוסק מורשה _____

כתובת: עיר _____ רח' _____ מס' בית _____

טלפון: _____ פקס _____ .

_____ חתימה 2

_____ חתימה 1

_____ חותמת המציע

הצעת מחיר לפרויקט (יש למלא את ההצעה בשקלים חדשים בלבד וללא מע"מ)

(א) הצעת מחיר כוללת לפיתוח אפליקציה _____ (במילים):

ש (_____)

(ב) עלות לחודש לתחזוקה וטיפול בתקלות בתקופת האופציה לאחר תום תקופת האחריות

ש (_____ (במילים): _____)

חתימה 2

חתימה 1

חותמת המציע

נספח ג'

כתב ערבות/דוגמה

לכבוד
ממשלת ישראל
באמצעות לשכת הפרסום הממשלתית

הנדון: ערבות מס' _____
לבקשת _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 10,000
(במלים: עשרת אלפים) ש"ח

שיוצמד ל: _____ מתאריך: _____

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן ה"חייב") בקשר עם מכרז פומבי מס' 19/02/13
לפיתוח אפליקציית סלולר בנושא מוצרים בפיקוח
עבור משרד הכלכלה ומשרד החקלאות

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 7 (שבעה) ימים מתאריך דרישתכם הראשונה בכתב, מבלי שתהיו
חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר
לחויב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד תאריך _____

דרישה על-פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק שכתובתו:
מס' סניף _____

_____ השם
_____ הכתובת

ערבות זו אינה ניתנת להעברה

_____ תאריך
_____ שם מלא
_____ חתימה וחותמת

נספח ד'

הסכם

עם זוכה מכרז פומבי מספר 19/02/13

לפיתוח אפליקציית סלולר בנושא מוצרים בפיקוח עבור משרד הכלכלה ומשרד החקלאות
שנעשה ונחתם בתל אביב ביום _____ לחודש _____ שנת 2014

בין: ממשלת ישראל, בשם מדינת ישראל, באמצעות לשכת הפרסום הממשלתית (לפ"מ) מרח' אחד
העם 9 (מגדל שלום) ת"א מיקוד 65251, המיוצגת על ידי המורשים לחתום בשמה כדין

(להלן - "המזמין");

- מצד אחד -

ובין:

ח.פ. _____ מרח' _____
טל. _____, פקס. _____
ע"י מורשי החתימה שלה: _____ ת.ז. _____
_____ ת.ז. _____

(להלן: "הספק");

- מצד שני -

הואיל:

והמזמין ערך מכרז פומבי מספר 19/02/13 לבחירת ספק לפיתוח
אפליקציית סלולר בנושא מוצרים בפיקוח עבור משרד הכלכלה ומשרד החקלאות
(להלן - "המכרז");

והואיל:

והספק הגיש את הצעתו במסגרת המכרז והצעתו הוכרזה על ידי ועדת המכרזים של
המזמין כזוכה;

והואיל:

והמזמין מעוניין להתקשר עם הספק לביצוע השירותים נשוא המכרז (להלן -
"השירותים") בכפוף לחתימתו של הספק על ההסכם, בהתאם לכל הוראות הסכם זה,
מסמכי המכרז, הצעת הספק והצהרתו;

לפיכך הותנה, הוצהר והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

מבוא ופרשנות

1. המבוא להסכם זה ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
להלן רשימת הנספחים להסכם:

- א. מסמכי המכרז;
- ב. הצעתו של הספק במכרז;
- ג. פוליסת הביטוח של הספק;
- ד. ערבות ביצוע של הספק;

2. הוראות כל הנספחים, המהווים חלק בלתי נפרד מההסכם, הנן מחייבות את הצדדים באותה מידה. בכל מקרה של סתירה או אי התאמה או דו-משמעות לגבי הוראה כלשהי בנספחים השונים ובהעדר קביעה אחרת מפורשת בחוזה בדבר סדר העדיפות בין המסמכים הנ"ל, יהיו הוראות הכלולות בגוף ההסכם עדיפות על הוראות הכלולות באחד הנספחים. נכללה בגוף ההסכם הוראה כללית ובנספחים פירוט של ההוראה הכללית, לא יראו הדבר כסתירה, ויחולו שתי ההוראות גם יחד.

בכל מקרה אחר כשאינן סתירה או אי התאמה או דו-משמעות לגבי בין המסמכים הנ"ל, יחולו הוראות מסמכים אלה במקביל ותהיינה משלימות זו לזו.

3. כותרות הסעיפים מיועדות לנוחות הקריאה בלבד, ואין להשתמש בהן לשם פרשנות.

תקופת ההסכם

4. תקופת ההתקשרות כוללת את התקופות המצטרפות הבאות (להלן: "**תקופת ההסכם**"): :

- (1) תקופת ההקמה - מחתימת הסכם ההתקשרות על ידי שני הצדדים ועד לאישור העלאת האפליקציה לחנויות בהתאם לאבני הדרך שפורטו בסעיף 9 למכרז.
- (2) תקופת האחריות - שנה לאחר גמר אישור בדיקות הקבלה של האפליקציה על ידי המזמין. אחריות זו כוללת תחזוקה שוטפת וטיפול בתלות באפליקציה על פי נספח ה' למכרז).
- (3) שנת תחזוקה אחת – שנה מתום תקופת האחריות. למזמין תהיה אופציה להאריך ו/או להרחיב את ההסכם, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לעד 4 (ארבע) שנות תחזוקה נוספות בכפוף לקיום תקציב (להלן - "**תקופת האופציה**"). הוארכה תקופת ההסכם כאמור, יעמדו כל הוראות ההסכם בתוקפן, בשינויים המחויבים, גם בתקופת האופציה.

5. מוסכם בזאת כי למזמין תהיה הזכות הבלעדית לקצר את תקופת ההסכם, לפי שיקול דעתו המוחלט ובלא צורך ליתן הנמקה כלשהי ובלבד שתינתן לספק הודעה מוקדמת בכתב ומראש 30 (שלושים) ימים לפני מועד הסיום המבוקש. הספק מוותר בזה מראש על כל דרישה ו/או טענה כנגד המזמין בשל תקופת ההסכם כאמור. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותו של הספק לתמורה בגין העבודה שיבצע עד לסיום תקופת ההסכם.

מהות היחסים המשפטיים בין הצדדים

6. מוסכם ומוצהר בזאת כי הספק מבצע את שירותים כספק עצמאי. למען הסר ספק מובהר, כי אין לראות בכל זכות הניתנת על פי הסכם זה למזמין או למי מטעמו להורות, לפקח או להדריך את הספק, כדי ליצור יחסים של עובד מעביד בין המזמין לבין הספק או מי מעובדיו של הספק, אלא אך אמצעים להבטיח ביצוע הוראות הסכם זה במלואן על ידי הספק.

7. מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 6 לעיל, הספק אחראי בלעדית לכל זכות, נזק או פיצוי המגיעים על פי כל דין לעובדיו או לפועלים מטעמו, לרבות הסעתם של העובדים, והוא פוטר מראש את המזמין מכל אחריות שהיא הנובעת מיחסי עובד ומעביד ומתחייב לפצות את המזמין בגין כל הוצאה, תשלום או נזק שיגרמו למי מהם אם יינתן להסכם או לפעולות שבוצעו מכוחו פירוש היוצר מערכת יחסי עובד-מעביד בין המזמין לספק או מי מעובדיו.

הצהרות הספק והתחייבויותיו

8. הספק מתחייב לבצע עבור המזמין את השירותים לשביעות רצונו המלאה של המזמין. הספק מצהיר כי הנו והוא מתחייב כי יישאר במהלך כל תקופת ההסכם בעל היכולת, הניסיון, הזמינות, כל האמצעים והכלים, לרבות יכולת לוגיסטית וארגונית הנדרשים לביצוע השירותים על פי הסכם זה.
9. הספק מצהיר כי הוא בעל כל האישורים, ההיתרים והרישיונות הנדרשים לשם ביצוע השירותים - בין אם נדרשו בהתאם לתנאי המכרז ובין אם לאו. הספק מתחייב כי כל האישורים הנ"ל ימשיכו להיות בתוקף בכל זמן נתון במהלך תקופת ההסכם.
10. הספק מצהיר כי הנו בעל פוליסת ביטוח מתאימה לביצוע השירותים, המכסה את כל הסיכונים הכרוכים בפעילות, לרבות נזקי גוף לרבות מוות ונזקי רכוש, שייגרמו למזמין, לעובדי המזמין, לעובדי הספק או לצד ג', שעילתם נובעת ממעשה או מחדל בקשר עם מתן השירותים כאמור בהסכם; וכן הנו בעל פוליסת ביטוח חבות מעבידים; וכי הפוליסה/ות הנ"ל יעמדו בתוקפן עד לגמר ההתקשרות בין הצדדים כולל תקופות האופציה. העתק הפוליסה יצורף כנספח בלתי נפרד להסכם זה וצירופה יהא תנאי לכניסת ההסכם לתוקף.
11. הספק מתחייב כי תחול עליו האחריות הבלעדית לביצוע השירותים וכי המזמין לא יהיה אחראי בצורה כלשהי לכל נזק ו/או הוצאה, מכל מין וסוג שהוא, לרבות נזקי גוף והוצאות הגנה וייצוג משפטי, אשר ייגרמו לספק, לרבות כל עובדי הספק ו/או מי מטעמו, למדינת ישראל ולצד שלישי כלשהו, ללא הגבלה, בקשר לביצוע השירותים, והוא פוטר מראש את לפ"מ/מדינת ישראל מכל חבות או אחריות לנזקים כאמור.
- הספק מתחייב לשפות את לפ"מ/ממשלת ישראל מיד עם דרישה ראשונה, בגין כל סכום שייפסק לחובת מי מהם בכל הליך שיוגש נגדם בקשר לביצוע השירותים על פי הסכם זה.
12. הספק מתחייב למלא אחר הוראות כל דין/ הסכם קיבוצי/ צו הרחבה בכל הנוגע למתן השירותים על פי הסכם זה, לרבות אך מבלי למעט-
- חוק שירות התעסוקה, תשי"ט 1959.
 - חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א - 1951.
 - חוק דמי מחלה, תשל"ו - 1976.
 - חוק חופשה שנתית, תשי"א - 1950.
 - חוק עבודת נשים, תשי"ד - 1954.
 - חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, תשכ"ד - 1964.
 - חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, תשנ"ו - 1996.
 - חוק עבודת הנוער, תשי"ג - 1953.
 - חוק החניכות, תשי"ג - 1953.
 - חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), תש"ט - 1949.
 - חוק הגנת השכר, תשי"ח - 1958.
 - חוק פיצויי פיטורין, תשכ"ג - 1963.
 - חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), תשנ"ה - 1995.
 - חוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987.
 - חוק עובדים זרים, התשנ"א - 1991.
13. הספק מתחייב לבצע את השירותים באמצעות כוח אדם כשיר, איכותי ומיומן. הספק מתחייב להחליף עובדים ספציפיים לפי דרישת המזמין מבלי שהמזמין חייב ליתן נימוקים לדרישתו.
14. המזמין שומר לעצמו הזכות לשנות את מפרט הפעילות, להוסיף עליו ולגרוע ממנו, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לפני תחילת מתן השירותים ובכל שלב של ביצועם והספק מתחייב להוציא לפועל את התכנית המעודכנת במלואה.

שמירת הסודיות

15. הספק מתחייב לשמור בסוד כל ידיעה שתגיע לידי או לידי עובדיו בקשר לביצוע הסכם זה. הספק מתחייב להביא סעיף זה לידיעת עובדיו ולדאוג לביצוע סעיף זה ע"י עובדיו. הספק מאשר כי ידוע לו שהפרת כללי הסודיות מהווה עבירה פלילית.

בנוסף חל איסור על הספק לעשות כל פרסום בכל דרך שהיא בדבר ביצוע השירות עבור המזמין.

התחייבויות המזמין

16. (א) בגין מילוי כל התחייבויותיו על פי הסכם זה ישלמו המשרדים לספק תמורה על פי הצעת הספק במכרז בסך כולל של _____ ש"ח (להלן: "התמורה").

(ב) התמורה תשולם לספק על פי אבני הדרך כדלקמן:

תשלום ראשון -10% (עשרה אחוזים) מהתמורה ישולם לאחר אישור אפיון האפליקציה כאמור בסעיף 8 למכרז.

תשלום שני -70% (שבעים אחוזים) מהתמורה ישולם בגמר העבודה לאחר העלאת האפליקציה לחנויות כמפורט בסעיף 8 למכרז.

יתרת התמורה בשיעור 20% (עשרים אחוזים) תשולם בתום תקופת האחריות כהגדרתה בסעיף 8.2 למכרז.

תשלומים בתקופת האופציה עבור אחריות תפעולית (תחזוקה) ועדכוני גרסאות מול Google/ apple - ישולמו באופן חודשי על פי הצעת הספק שתאושר במכרז.

(ג) מוסכם במפורש כי התמורה הנקובה לעיל מכסה את כל הוצאות הספק הדרושות לו לצורך מילוי כל התחייבויותיו עפ"י תנאי ההסכם, ולא תשולם לספק כל תמורה נוספת.

ערבות ביצוע

17. להבטחת ביצוע העבודה ימסור הספק למזמין במעמד חתימת הסכם זה ערבות בנקאית בנוסח נספח ג' של המכרז בסך 10,000 (עשרת אלפים) ש"ח כנ"ל בתוקף ל- 14 (ארבעה עשר) חודשים מיום חתימת הסכם זה. אם יבחר המזמין לממש את האופציה על פי סעיף 5 לעיל יאריך הספק את תוקף הערבות בהתאמה ל-14 (ארבעה עשר) חודשים נוספים ממועד תחילת תקופת האופציה.

שונות

18. כל ויתור ו/או שיהוי ו/או אי מימוש איזו מזכויות מי מהצדדים על פי הסכם זה לא יהווה ויתור על זכות על פי הסכם זה ו/או שינוי הסכם זה, ולא יצור השתק ו/או מניעות כלפיו.

החייבים שחבים הצדדים להסכם זה האחד לשני ניתנים לקיזוז בין שהזכות שאותה מבקשים לקזז נובעת מההסכם ובין שמקורה מחוצה לו.

19. הספק מתחייב לבצע את העבודה בעצמו ובאמצעות עובדים מטעמו בלבד ולא יהיה רשאי להסב ו/או להמחות כל זכותו ו/או כל חובתו עפ"י הסכם זה לכל צד שלישי, ללא קבלת הסכמת המזמין מראש ובכתב.

20. הסעיפים 4, 7-10, 12, 17 ו-18 הנם התנאים העיקריים והיסודיים של ההסכם במובן הדין החוזי והפרת אחד מהם מהווה הפרה יסודית של ההסכם, על כל המשתמע והמתחייב מהדבר.
21. הממונה מטעם המזמין לביצוע הסכם זה – אילנה דולב ו/או כל נציג אחר שימונה על ידי מנהל לפ"מ.
- הממונה מטעם הספק על ביצוע הסכם זה הוא _____.
- הממונה מטעם המשרדים - _____.
22. כתובות הצדדים יהיו כפי שצוין במבוא להסכם זה. כל הודעה שתשלח מצד למשנהו תחשב כאילו הגיעה לנמען בתום 72 שעות ממועד שיגורה בדואר רשום או תוך 12 שעות ממועד שיגורה במכשיר הפקסימיליה ביום עסקים רגיל, ובלבד שניתן אישור המכשיר להעברתה התקינה בשלמות.
- כל עוד לא שונו כתובות הצדדים בהודעה בכתב מצד אחד למשנהו, כל הודעה שנשלחה לפי הכתובות הנ"ל בדואר רשום תחשב כאילו נתקבלה בהתאם לאמור לעיל.
23. בית המשפט המוסמך לדון בכל הקשור בהסכם זה, לרבות הפרתו, הוא בית המשפט המוסמך בתל אביב.

-ולראיה באו הצדדים על החתום-

_____ לפ"מ

_____ הספק

_____ לפ"מ

_____ הספק

נספח ה' – הסכם שירות (SLA)

הסכם שירות ותמיכה

הגדרות

- מערכת - פורטל הפרסומים והאפליקציה המשלימה וכל הפיתוחים שתומכים בהפעלתם התקינה, לרבות תהליכי משיכת המידע והצגתו בפורטל ובאפליקציה.
- תקלה ("באג") – שיבוש בתפקודה התקין של המערכת.
- תקלה חמורה – תקלה שמפריעה להתנהלות תקינה של המערכת.
- תקלה משביתה – תקלה אשר גורמת להשבתת המערכת או פונקציות מהותיות שלה ואשר גורמת להשבתת השירותים המבוצעים באמצעות המערכת.
- בקשות לשינוי – בקשות המזמין לביצוע תיקונים/שינויים באפיון המערכת או חלקים ממנה, תכולתה, ו/או תפקודה.
- שעות התמיכה – ימים א'-ה' (למעט ערבי חג, חגים, חול המועד וימי שבתון) בשעות 09:00 עד 18:00 לפי שעון ישראל.
- מוקד התמיכה - מוקד התמיכה בחברה פועל ועונה לקריאות לקוחות בנושא טיפול בתקלות בלבד במהלך שעות התמיכה. זמני התגובה ומהות שירותים מפורטים בסעיף "השירותים" ראה להלן.
- טלפון תמיכה -
- מייל תמיכה -
- אנשי קשר – נציגי המזמין יהיו האחראים על ריכוז התקלות מול הספק. אנשי הקשר יעמדו בקשר עם מוקד התמיכה בכל הנוגע לדיווח על תקלות ויהיו אחראים להעביר למזמין את הפתרונות ותיקוני התקלות שימסרו להם מעת לעת על ידי הספק. בעת חתימה על הסכם זה יוגדרו לכל היותר שני אנשי קשר אצל המזמין. באחריות המזמין לוודא כי אנשי הקשר יהיו נוכחים באופן מלא בהדרכות אשר יבוצעו על-ידי הספק בעת מסירת המערכת/הפרויקט.

שירותים

- מוקד התמיכה של הספק יטפל באופן שוטף בתקלות אשר ידווחו על ידי המזמין.
- טיפול בתקלות- הספק יטפל בתקלות כמפורט להלן: (1) איש קשר מטעם המזמין יודיע על התקלה באמצעות דואר אלקטרוני (2) הספק יפעל למציאת פתרון לתקלה או מעקף או פתרון זמני אשר יאפשרו את המשך השימוש במערכת או את עקיפת התקלה.
- אופן הפנייה לטיפול בתקלות - לקבלת תמיכה בטיפול בתקלות יש להפנות מייל לכתובת מייל התמיכה, המתאר את התקלה. רצוי לפרט באופן כמה שיותר מקיף וברור את התופעה ולצרף צילומי מסך במידה ורלוונטי. בעת תקלה משביתה יש לפנות ישירות לטלפון התמיכה.
- זמני תגובה לטיפול בתקלות - הספק יעשה כל מאמץ על מנת לפתור כל בעיה באופן יעיל ומהיר תוך הפרעה מינימאלית לפעילות המזמין. טיפול בתקלות יבוצע במהלך שעות התמיכה ויחל מוקדם ככל האפשר ולכל המאוחר תוך שני ימי עסקים ממועד קבלת הפנייה.

- טיפול בתקלות חמורות יחל תוך 4 שעות במהלך הטיפול בתקלה תדווח הספק ללקוח, על פי דרישתו, על סטאטוס הטיפול באופן שוטף.
- טיפול בתקלות משביתות יחל באופן מיידי. במהלך הטיפול בתקלה תדווח הספק ללקוח, על פי דרישתו, על סטאטוס הטיפול באופן שוטף.
- גבולות הסכם התחזוקה – הספק מתחייב כלפי המזמין לנקוט בכל הפעולות והאמצעים הדרושים לפעילותה התקינה של המערכת למעט טיפול בכל תקלה/בעיה הנוגעת לרכיבים פיזיים (חומרה), ו/או רכיבי תוכנה תשתיתיים כגון מערכות הפעלה, ו/או תוכנות של חברות צד ג' אשר לא פותחו או נמכרו ללקוח על-ידי הספק.
- הספק יתחייב לנהל ולטפל בכל התקלות לרבות: מערכת הפעלה, חומרה, מוצרי צד ג' ולעמוד בקשר ישיר ורציף עם כל הגורמים הרלוונטיים ועם המזמין עד לסיימה המלא של התקלה.