

1. להלן פירוט השירותים, להם מתחייב הספק בכל תקופת ההתקשרות עם המזמינה

1.1 הספק מתחייב לספק למזמינה שירותי סיוע טכני ותמיכה שוטפת עבור פלטפורמות open source למערכת אפליקטיבית קיימת, הכוללים: שדרוג גרסאות, טיפול בפגיעויות, תיקון פרצות אבטחת מידע והקשחות, עדכוני גרסאות תוכנה, תחזוקת בסיסי נתונים ותיקון תקלות (בקוד, בגרסאות התוכנה וכו') בהתמחויות הבאות:

- Vue+Vuetify
- JDK
- SpringBoot
- Cammunda
- JAVA
- JS
- MySql
- Selenium

1.2 בין היתר שירותי תחזוקה, שדרוגים, יעוץ ארכיטקטוני, התקנות, הדרכות, תכנון ושדרוג סביבות, תיקון קלקולים ותקלות וכל פעולה או מעשה הנחוץ לפעולתן התקינה והסדירה של המערכת האפליקטיבית האמורה. שירותי התחזוקה יינתנו באמצעות אנשי המקצוע של הספק, כמפורט מטה, ובמידת הצורך, באמצעות הגעה לאתר המזמינה, לפי תנאי התמורה המפורטים למכרז זה.

1.3 מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 1.2 לעיל, מתחייב הספק כלהלן:

- א. להשקיע את מיטב זמנו, הידע, הכישורים המקצועיים, הניסיון והמיומנות שבידו, לשם מתן השירותים במכרז זה.
- ב. לעשות את כל העבודות והסידורים לביצוע יעיל, מעולה ותכליתי של השירותים.
- ג. להעסיק, על חשבונו, עובדים בעלי מומחיות, מיומנות וכישורים מקצועיים הבקיאיים בתחום, לביצוע השירותים.
- ד. ליתן למזמינה יעוץ וסיוע בפתרון בעיות שייווצרו או יתגלו בפלטפורמות open source נשוא הסכם זה, לרבות אבחון, אפיון ובחינת תקלות.
- ה. לספק לעובדיו, על חשבונו, רכיבים, חלקי חילוף, כלי עבודה וכל דבר אחר הדרוש לביצוע השירותים.

- ו. להמציא למזמינה בסיום כל רבעון, דו"ח מפורט על שירותי התחזוקה שניתנו על ידו במסגרת הסכם זה, לרבות תיקון תקלות, במשך הרבעון החולף.
- 1.4 הספק מתחייב להעמיד לרשות המזמינה אנשי מקצוע לסיוע טכני, הדרכה ויעוץ נקודתיים בנושאים הבאים: ארכיטקטורה ושדרוג גרסאות, בין אם באתר המזמינה ובין אם מרחוק, ככל שיידרש ע"י המזמינה ובתיאום מראש עם הספק.
- 1.5 הספק מתחייב כי כל אחד מנותני השירותים מטעמו, אשר יעניקו שירות סיוע טכני, הדרכה ויעוץ כאמור, יהיו בעלי ניסיון מינימלי של 3 שנים (בין השנים 2020-2025) במתן ליווי טכני וארכיטקטוני של תשתיות open source.
- 1.6 בכל תקופת התחזוקה, הספק מתחייב להעמיד לרשות המזמינה מוקד או גורם אנושי אשר יקלוט ויספק מענה בעברית בימים א'-ה' (ימי חול בלבד) בשעות העבודה: 30: 17:30-7:30, לקריאות שירות (להלן: "קריאות שירות") בדבר תקלות ומתן עזרה וסיוע בפתרון תקלות ובעיות טכניות שיתעוררו בשימוש בפלטפורמות opensource, נשוא הסכם זה. הספק ימסור למזמינה, מיד עם תחילת תקופת ההתקשרות, מספרי טלפון של מוקד או גורם אנושי. הספק מתחייב להודיע למזמינה לאלתר, על כל שינוי במספר הטלפון.
- 1.7 כל נותני השירותים מטעם הספק יחלו במתן השירותים לאחר בדיקת התאמתם, מעבר סיווג ביטחוני וקבלת אישור מהמזמינה, הכל בהתאם לצרכים ולשיקול דעתה הבלעדי של המזמינה. מובהר כי בכל מקרה, אין המזמינה אחראית לפעילות כ"א מטעם הספק, בשום היבט, והספק יהיה האחראי הבלעדי לכך.
- 1.8 בכל תקופת ההתקשרות, הספק מתחייב להעמיד לרשות המזמינה אנשי מקצוע טכניים לטיפול ופתרון תקלות באופן **שוטף בימים א'-ה' (ימי חול בלבד) בשעות העבודה: 30: 17:30-7:30**, באתר המזמינה, ככל וידרש.
- 1.9 הספק ימסור למזמינה, מיד עם תחילת תקופת ההתקשרות, כתובת דואר אלקטרונית אשר תקלוט ותספק מענה באופן שוטף בימים א'-ה' (ימי חול בלבד) בשעות העבודה: 30: 17:30-7:30, לקריאות שירות. הספק מתחייב להודיע למזמינה לאלתר, על כל שינוי בכתובת הדואר.
- 1.10 הפניה ללספק לעניין קריאות השירות יבוצע באמצעות גורם מרכזי של המזמינה או משתמשים מרכזיים שיוגדרו על ידה.
- 1.11 הספק מתחייב לטפל בקריאות השירות של המזמינה, ברמת השירות הבאה:
- 1.11.1 במידה וקריאת השירות מוגדרת קריטית או משביתה, עפ"י שיקול דעתה הבלעדי של המזמינה, יהיה זמן המענה לטיפול בקריאת השירות - 4 שעות.

הספק יתחיל בטיפול ויעבוד באופן רצוף עד לפתרון. הטיפול בקריאת שירות קריטית ייתכן ויבוצע באתר המזמינה וייתכן ויבוצע באמצעות חיבור מרוחק, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של המזמינה.

1.11.2 במידה וקריאת השירות אינה מוגדרת קריטית או משביתה, עפ"י שיקול דעתה הבלעדי של המזמינה, יהיה זמן המענה לטיפול בקריאת השירות - 24 שעות. הטיפול בקריאת שירות שאינה קריטית או משביתה, ייתכן ויבוצע באתר המזמינה וייתכן ויבוצע באמצעות חיבור מרוחק, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של המזמינה.

1.12 עם פרסום הודעה על שינוי או עדכוני גרסה במערכת האמורה, ע"י גורם מוסמך אצל הספק או אצל היצרן, תפתח המזמינה קריאת שירות לעדכון או שינוי גרסה בפריטים הרלוונטיים. הספק מתחייב להשלים את העדכון ו/או שינוי הגרסה לרבות התקנה והטמעה, בתוך פרק זמן שיקבע ע"י המזמינה ממועד קבלת קריאת השירות, עד לפעילות מלאה ותקינה של המערכת לשביעות רצונה המלאה של המזמינה.

1.13 למען הסר ספק מובהר בזאת כי השירותים כאמור בהסכם זה יינתנו בתיאום עם איש הקשר מטעם המזמינה.