



קרן קיימת לישראל
K K L - J N F

הלשכה המשפטית

מכרז פומבי מס' מפ/1721/25 לרכישה, הטמעה ותחזוקה מערכת ממוחשבת לניהול למידה (LMS)

נוסח מתוקן במסגרת שאלות הבהרה

8. תפעול, תמיכה ותחזוקה

8.1 תכולת השירות

- 8.1.1 המערכת תסופק כמערכת כשירות בענן, כאשר האחריות התפעולית והאבטחתית המלאה חלה על הספק מקצה לקצה.
- מובהר כי האחריות הכוללת לתפעול, תחזוקה, זמינות, אבטחת מידע והמשכיות עסקית של המערכת, על כלל מרכיביה, תישאר במלואה ובאופן בלעדי בידי הספק לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- השירות יכלול, בין היתר:
- א. תחזוקת המערכת, ובכלל זה: תיקון באגים, פיתוח שינויים ושיפורים, התקנה והפצה של גרסאות תוכנה.
 - ב. הספקה, הפעלה ותחזוקה של תשתיות החומרה והתוכנה המרכזיות של המערכת, על כל מרכיביהן.
 - ג. הדרכת משתמשים (לפי דרישתם) בתפעול המערכת בשוטף ובפרט לאחר הכנסת תכונות ופיצ'רים חדשים.
 - ד. ביצוע כל הפעולות הנדרשות לשם הבטחת פעולה רציפה ותקינה של המערכת,
 - ה. פי דרישות הביצועים ורמת השירות (כולל ניטור ובקרת ממשקים).
 - ו. טיפול בתקלות ותמיכה במשתמשים באמצעות מוקד שירות ונציגי שירות ייעודיים, ראה סעיף 8.3 להלן.
 - ז. תפעול מערך גיבויים ו-DR.
- 8.1.2 מובהר כי שדרוגי גרסה, תחזוקת מערכת והדממת מערכת יבוצעו בהתראה מראש ולאחר שעות העבודה.
- 8.1.3 השירות יינתן תחת SLA המפורט בסעיף 8.4 להלן.
- 8.1.4 שירותי האחריות, התמיכה, והתחזוקה לרבות בתקופת האחריות, אינם כוללים טיפול בנזק או תקלה אשר נגרמו בשל המקרים המפורטים להלן:
- (1) שימוש או הפעלה לא נכונים של התוצרים/המערכת או של כל חלק מהם.
 - (2) ביצוע עבודה או שינויים במערכת או בתוצרים או בכל חלק מהם, ובכלל זה ממשק המערכת על-ידי גורם כלשהו לבד מעובדי הספק או קבלני משנה שלו.
 - (3) שימוש בתוכנה, חומרה, מדיה, מוצרים מתכלים או מוצרים אחרים שלא סופקו על-ידי הספק.
 - (4) הפסקות ו/או הפרעות ו/או שיבושים ו/או ניתוקים ו/או תקלות שיגרמו בשל מערכות קק"ל ו/או רשת הטלפונים הציבורית.

בחתימתנו אנו מאשרים כי קראנו והבנו את כל האמור במסמכי המכרז והדרוש בו ואנו מסכימים לכל האמור בו