



הזמנה להציע הצעות להקמת אתר אונליין כוורת

מעודכן לתאריך: 10.3.24

א. כללי

1. רקע

"**כוורת**" - רשת חנויות הנוחות של האגודה למען החייל (לשעבר השק"ם/שקלית), מפעילה כ- 300 נקודות מכירה בבסיסים וביחידות צה"ל ברחבי הארץ. סניפי הרשת פזורים ברחבי הארץ - מגזרת לבנון ועד אילת. הרשת מפעילה סוגים שונים של חנויות, כגון: חנויות משפחתיות הממוקמות בבסיסים הגדולים, חנויות שרות עצמי בבסיסים, דלפקי מכירה וניידות המגיעות למוצבים ובסיסים מרוחקים.

הרשת נוסדה בשנת 2003 כחברה- בת של האגודה למען החייל (ע"ר) ומאוחר יותר מוזגה לתוכה. בסוף שנת 2014 מותגה הרשת מחדש תחת השם "כוורת".

הרשת משוקקת מוצרים מובילים ואיכותיים לחיילי צה"ל, ומעניקה להם את המבצעים והמחירים המשתלמים ביותר בשוק במגוון קטגוריות: מזון, שתייה, אלקטרוניקה, ספורט, טיפוח ובשמים, טקסטיל ועוד. מחירי הרשת מבטיחים לחיילים בשירות סדיר, לאנשי הקבע ולחיילי המילואים את המחירים הזולים והמשתלמים ביותר בשוק.

הרשת פועלת כל העת להגדיל את מגוון המוצרים הנמכרים בחנויות הרשת על מנת לספק לחיילים את חוויית הקניה הטובה ביותר. לצד החנויות, הרשת מפעילה מערך נייד הכולל 9 ניידות בפריסה ארצית הפועלות בצירים קבועים, בעיקר במוצבים לאורך גבולות המדינה ובאיו"ש, הנותנות שירותים באירועים יחידתיים.

במקביל לפעילות הפיזית, הרשת מפעילה אתר אונליין, בו ניתן להזמין מוצרים שונים. האתר משמש חיילים, משרתי קבע ומילואים, אזרחים עובדי צה"ל, והורים לחיילים. האספקה מהאתר מתבצעת ליחידות הצבאיות השונות בלבד (לא ניתן להזמין לכתובת אזרחית). אספקת החבילות מתבצעת דרך 17 מרכזים לוגיסטיים הפזורים ברחבי הארץ.

2. מבוא

2.1. רשת כוורת מבקשת לשדרג את פעילות האונליין של הרשת. השדרוג כולל את אתר המשתמשים, המשמש משתמשי קצה לביצוע הזמנות, ומערכת לתמיכה במערך הלוגיסטי הכוללת את תהליך הליקוט וההפצה.

2.2. רשת כוורת מעוניינת בקבלת הצעות מענה שלמות ומידע, מאת העוסקים באספקה, התקנה, יישום, ואחזקה שוטפת של מערכות מסחר אלקטרוני (להלן - המערכות). הפנייה אמורה לכלול רכיבי תוכנה, מידע, רישיונות, דרישות חומרה, דרישות תקשורת וכל רכיב אחר שהמציעים ימצאו לנכון להציע או לדרוש, והכל על מנת שיאפשרו הפעלה שלמה, אינטגרלית, מלאה, תקינה ורציפה של המערכות. (הכל ביחד, להלן: "הפרויקט").

2.3. ההצעות יכולות להתבסס על שתי האפשרויות שלהלן: (1) תוכנת White Label מלא, או (2) פיתוח על בסיס פלטפורמת E-commerce קיימות (כגון: Shopify, Magento וכדו')

- 2.4. למען הסר ספק, מובהר כי יישום המערכות כולל, בין היתר, התקנת כל רכיבי מערכות החומרה והתקשורת, השלמת פיתוח תוכנה לטובת הרחבת פונקציונאליות וממשקים, השלמת כל המסמכים הנדרשים (כגון מדריכים למשתמש, נהלי סיוע ו-Help Desk), סיוע מוצלח של כל הטסטים של התוכנה, ממשקים ובדיקות הקבלה של המערכות, לרבות ביצוע כל ההדרכות וההכשרות של העובדים (כולל הדרכות אישיות, קבוצתיות, סימולציות ותרגילים), בהתאם לצרכי ודרישות רשת כוורת.
- 2.5. המציעים/ים הזוכה/ים יהיה/יהיו האחראים/ים הבלעדי/ים על ביצוע הפרויקט, על כלל רכיביו, ובכלל זה ריכוז, ניהול ופיקוח. המציע הזוכה (או המציעים הזוכים, לפי העניין) יהא אחראי באופן ישיר, מקיף, ובלעדי על טיב העבודה, (בין אם נעשתה על ידו, על ידי עובדיו, יועציו, קבלני משנה וכיו"ב), הציוד, התוכנה, החומרה, הממשקים, היישום, ההדרכות, האינטגרציה בין רכיבי המערכות השונות וכל עניין הקשור או הנוגע לפרויקט והכל עד לסיומו המלא ובמהלך תקופת האחריות (לרבות במהלך תקופת שירותי התמיכה והתחזוקה), לשביעות רצון רשת כוורת. מובהר כי הפרויקט יכלול את כלל רכיבי התוכנה, דרישות החומרה והשירותים הנדרשים, על מנת לאפשר הפעלה מלאה, יעילה, רציפה, מקצועית וטובה של הפעילות האונליין והמערכות השונות.

3. אופי התהליך ותנאים כלליים

- 3.1. חוק חובת מכרזים, התשנ"ב-1992, והתקנות שהותקנו מכוחו, לא יחולו על הזמנה זו ו/או על מגעים או דיונים אותם תקיים רשת כוורת עם מציעים כלשהם ו/או על אופן בחירת הזוכה עמו תתקשר כוורת בהסכם.
- 3.2. תנאי סף ודרישות נוספות הם על פי קביעת רשת כוורת בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי. מובהר כי רשאים להגיש הצעתם אך ורק מציעים העומדים בתנאי הסף המפורטים בהזמנה זו. הצעה אשר אינה עומדת באיזה מבין תנאי הסף תיפסל ולא תיבחן.
- 3.3. רשת כוורת שומרת לעצמה את הזכות להתקשר עם מציע אחד או עם מספר מציעים, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 3.4. רשת כוורת תוכל, לצורך ההתקשרות, להשתמש בכל פנייה שתוגש או בחלק ממנה, לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 3.5. רשת כוורת תהיה רשאית לבקש מכל מציע להדגים את הפתרון המוצע על ידו או חלקים ממנו, בפני נציגי רשת כוורת, כחלק מתהליך בדיקת ההצעות. ההצגה תכלול, בין היתר, הצגת תפיסת פתרון כוללת שתציג את כל המרכיבים / שירותים, את ה-Gap Analysis מול המוצרים הקיימים וארכיטקטורת פתרון כוללת כולל הצגת תכנון עומסים ועמידה בהם, תכנון שרידות והמשך מתן שירות ובעמידה בהם, מתן מענה לדרישות מפורטות במסמך והעמידה בהם וכל מידע אחר שיידרש על ידי רשת כוורת לצורך בחינת הצעת המציע.

- 3.6. רשת כוורת תהא רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, הן לפני הגשת הצעות להזמנה זו והן לאחר מכן, לנהל משא ומתן עם המציעים, כולם או חלקם, לרבות להיפגש עם מציעים ולנהל הליך של התמחרות או BAFO (Best and final offer), עם המציעים שתבחר.
- 3.7. הסכם בין רשת כוורת למציע הזוכה (או למציעים הזוכים, לפי העניין) ייחתם על ידי רשת כוורת וייכנס לתוקפו רק אם החליטה הרשת, על פי שיקול דעתה הבלעדי, המוחלט והסופי, להתקשר עם המציע (או המציעים) שתבחר בהסכם סופי ומחייב ובתנאי שהסכם כזה נחתם בפועל על ידה.
- 3.8. רשת כוורת תהא רשאית לבקש, על פי שיקול דעתה המוחלט והבלעדי, השלמת מסמכים והבהרות או כל פרט אחר הנדרש לדעתה על מנת לאמוד את ההצעה, ממציע אחד או יותר, וזאת גם לאחר המועד האחרון להגשת הצעות.
- 3.9. מציע אשר יגיש הצעה לפי הזמנה זו, ייחשב כמי שמתחייב, מצהיר, מסכים ומאשר, לכל דבר ועניין, כי הגשת ההצעה על ידו, נעשית תוך הסכמה מפורשת ומלאה מצדו לכל התנאים, הצרכים, הדרישות, ההוראות והקריטריונים המפורטים בהזמנה זו על נספחיה, לרבות ההסכם על נספחיו, וכי הוא בדק את כל אלה לשיעור רצונו לפני שהגיש את הצעתו, ומוותר בזאת על כל טענה או דרישה בקשר עמם.
- 3.10. רשת כוורת אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר, או כל הצעה שהיא, ולמציע לא תהיה כל תביעה, דרישה או טענה מכל סוג שהוא בעניין זה והוא מוותר מראש על כל טענה או תביעה בעניין זה.
- 3.11. רשת כוורת תהא רשאית להוסיף או לגרוע מדרישותיה, בנוגע לאיזה מהעניינים הנזכרים בהזמנה זו בכל עת. בתוך כך, כוורת תהא רשאית, בכל עת, מכל סיבה שהיא ולפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, לבטל או לתקן הזמנה זו, כולה או כל חלק ממנה, לרבות לאחר בחירת הזוכה (אך לפני שנחתם ההסכם שאז יחולו הוראות ההסכם והדין הכללי), או לשנות מהוראותיה או תנאיה, לרבות את נספחיה, והכל מבלי שיהיה עליה לתת הסבר או נימוק כלשהו, מבלי שיהיה עליה לפצות או לשפות את הזוכה או מי מבין המציעים בגין הוצאותיהם ומבלי שתוטל עליה או על מי מטעמה איזו חבות או אחריות מכל מין וסוג שהם כלפי הזוכה או כלפי מי מבין המציעים ולמציעים לא תהא כל טענה, תביעה או דרישה בעניין.
- 3.12. כל ההוצאות הכרוכות בהכנה ובהגשה של הצעה, בהשתתפות בהליך זה או בניהול משא ומתן יחולו על המציע בלבד. המציעים לא יהיו זכאים לכל השבה, פיצוי או תשלום כלשהו בגין האמור לעיל.
- 3.13. הזמנה זו, על כל מסמכיה, היא קניינה הרוחני של רשת כוורת, והיא מועברת למציעים לצורך הגשת הצעות בלבד. אין לעשות בה שימוש שאינו לצורך הכנת ההצעות או הגשתן, ואין להעבירה לצדדים שלישיים.
- 3.14. מעבר לביצוע הפרויקט, יידרש המציע הזוכה לעמוד בדרישות SLA המפורטות בהזמנה זו.

4. סודיות

תוכנו של מסמך זה הוא סודי ומכיל מידע מסחרי בעל ערך. הפונים מתחייבים לשמור בסודיות את עצם קיומה של בקשה זו ותנאיה, ולא לעשות כל שימוש בכל ידע או מידע מכל מין וסוג שהוא (כולו או חלקו), לא להפיצו או להעבירו, בין במישרין ובין בעקיפין, לרבות סודות מקצועיים או מסחריים, הקשורים בעסקי רשת כוורת, למעט לצורך הכנת המענה לבקשה זו. התחייבות זו תעמוד בתוקפה גם אם יבוטל הליך בקשת המידע על ידי רשת כוורת מכל סיבה שהיא.

5. הבהרות

- 5.1 ניתן יהיה להפנות בקשות לקבלת הבהרות או שאלות הבהרה בקשר למסמכי ההזמנה ("שאלות הבהרה"), בכתב, לרשת כוורת עד לא יאוחר מיום 13.3.2024, בשעה 23:59. את השאלות יש למען לדוא"ל offersweb@caveret.org. בכותרת המייל יש לכתוב "הצעות אתר אונליין כוורת".
- 5.2 שאלות הבהרה תכלולנה את שם ההזמנה (כפי שהוא מופיע בעמוד הראשון להזמנה זו) ואת מספר הסעיף ששאלת הבהרה מתייחסת אליו, פירוט האלה, פרטי הפונה, מס' טלפון וכתובת דוא"ל.
- 5.3 מציע שלא יפנה בשאלת הבהרה עד למועד האמור לעיל, יהיה מנוע מלהעלות בעתיד כל טענה בדבר אי בהירות, סתירות או אי התאמות במסמכי ההזמנה, לרבות ההסכם על נספחיו.
- 5.4 הרשת תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לענות או שלא לענות לשאלות הבהרה.
- 5.5 רשת כוורת רשאית להוציא הבהרות ותיקונים למסמכי ההזמנה בין אם ביוזמתה ובין אם בתשובה לשאלות הבהרה, לרבות לאחר פרסום התשובות להן.
- 5.6 רשת כוורת תשיב בכתב לשאלות הבהרה ותפיץ את תשובותיהן לכל המציעים. תשובות אלה יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי ההזמנה ומתנאיה. במסגרת המענה על שאלות הבהרה לא תפורסם זהות הפונה. רק תשובות שתופצנה על ידי רשת כוורת בכתב תחייבנה את הרשת.

6. מועד הגשת ההצעה

- 6.1 ההצעות תוגשנה עד ליום 19.3.2024 בשעה 23:59 ("מועד ההגשה").
- 6.2 אופן הגשת ההצעה: משלוח לכתובת מייל offersweb@caveret.org
- 6.3 הצעה שלא תימצא אצל רשת כוורת עד למועד ההגשה, מכל סיבה שהיא, לא תישקל.
- 6.4 משלוח ההצעה לכשעצמו לא ייחשב כהגשתה. רק הגעתה בפועל, למען הנקוב לעיל עד למועד ההגשה, יחשב כהגשת ההצעה.
- 6.5 רשת כוורת רשאית לדחות את מועד ההגשה. דחתה הרשת את המועד כאמור, תודיע על כך למציעים באופן הבא: בערוצי הפרסום השונים בהם פורסמה ההזמנה להציע הצעות.

7. תוקף ההצעה

המציע מתחייב כי הצעתו תהיה תקפה ובלתי הדירה במשך 90 (תשעים) ימים ממועד ההגשה ("תקופת ההצעה"). נדחה מועד ההגשה, תעודכן באופן אוטומטי תקופת ההצעה בהתאם, כך שזו תהא תקפה ובלתי הדירה למשך 90 (תשעים) ימים ממועד ההגשה הנדחה, אלא אם יודיע המציע כי הוא אינו מעוניין בכך. מובהר כי לא יהיה בניהול משא ומתן עם מציע כדי לגרוע מהתחייבויותיו של המציע או מתוקפה המחייב של הצעתו.

8. איסור תיאום

המציע לא יפעל לתיאום הצעתו עם מציע אחר ולא יהיה מעורב ביותר מהצעה אחת. סברה האגודה כי נעשה תיאום הצעה או הצעות, תהא האגודה רשאית לפסול את ההצעה או ההצעות וזאת מבלי לגרוע מכל זכות אחרת שיש לאגודה על פי הזמנה זו או לפי כל דין.

9. סמכות שיפוט

לבתי המשפט המוסמכים בעיר בת"א-יפו סמכות שיפוט בלעדית לדון בסכסוך או מחלוקת הנובעים מהזמנה זו.

ב. דרישות כלליות והנחיות

1. דרישות סף

להלן יפורטו דרישות הסף, אשר הפונה נדרש לעמוד בהן. פנייה שלא תעמוד בדרישות הסף, כולן או חלקן, עשויה להיפסל:

- 1.1. המציע הוא תאגיד רשום כדין או עוסק מורשה.
- 1.2. המציע המציא את כל האישורים הנדרשים על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 והתקנות שהותקנו מכוחו.
- 1.3. המציע מנהל את ספריו כדין על-פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975.
- 1.4. המציע הצהיר, בכתב, במסגרת ההצעה כי באפשרותו להציע חבילת תוכנה קיימת ומותרת להפצה ללקוחות על ידו עפ"י דין ועל פי הסכמים תקפים בינו לבין יצרן התוכנה. מובהר כי על המציע לצרף להצעתו מסמך המאשר את הבעלות על המוצר או את הרישיון להפצתו, וככל שמדובר בתוכנה שהמציע הוא הבעלים שלה - מסמך חתום על ידי נושא משרה אצלו בדבר קיומו של תנאי סף זה.
- 1.5. לפונה יש ניסיון של 3 שנים לפחות בביצוע וניהול פרויקטים מהסוג הנדרש ובהיקף דומה לפרויקט (לרבות עבודה עם רשת קמעונאית). על המציע לצרף להצעה פירוט של לפחות 2 פרויקטים קודמים דומים שביצע עבור לקוחות שונים כולל שמות אנשי קשר ומספרי טלפון. מובהר כי רשת כוורת תהיה רשאית לפנות לאנשי הקשר לצורך קבלת חוות דעת והמלצות.

2. הוראות הגשת הצעה

המענה להזמנה זו יוגש בנוסח המחייב, המופיע במסמך זה, כמו גם בהתאם להוראות הבאות:

- 2.1 דרישות רשת כוורת, עליהן נדרש הפונה לתת מענה, מפורטות בפרק ג ("פירוט הדרישות") להלן.
- 2.2 המענה על כל סעיף יבוצע בקובץ אקסל - "כוורת - קובץ מענה" (מצ"ב). הקובץ כולל מחיצות שונות:
 - כללי - פרטי החברה המציעה
 - עלויות
 - מסד נתונים
 - אתר - פירוט הדרישות באתר האונליין
 - מערכת ניהול (מערכות Backend) - פירוט הדרישות במערכת בק אופיס לניהול האתר והפעילות
 - מערכת ניהול הזמנות - פירוט הדרישות לתמיכה במערך הלוגיסטי (ליקוט והפצה)
- 2.3 תחת מחיצות **אתר / מערכת ניהול / מערכת טיפול בהזמנות** נמצאות הדרישות המפורטות בכל אחת מהפלטפורמות. מאחר שרשת כוורת מבקשת להתבסס על פתרונות קיימים באופן חלקי או מלא, יש לציין את רמת העמידה בדרישות בכל אחד מהסעיפים, באופן הבא:
 - עמודת **סטטוס** תמולא באופן הבא:
 - **קיים** - מייצג עמידה מלאה בדרישות (Already implemented)
 - **קיים חלקית** - מייצג עמידה חלקית בדרישה - נידרש פיתוח (Partially implemented)
 - **לא קיים, ניתן להוסיף** - מייצג אי עמידה בדרישה - נדרש פיתוח (Not implemented)
 - **לא קיים, לא ניתן להוסיף** - מייצג אי יכולת לעמוד בדרישות (Cannot implement)
 - עמודת **זמן פיתוח דרוש** - עמודה זו תמולא במידה ונדרש פיתוח עקב אי עמידה בדרישה או עמידה חלקית.
 - עמודת **הערות** - אפשרות להוסיף הערות בטקסט חופשי.
- 2.4 יובהר כי, ניתן ורצוי לפרט רכיבים ופונקציות שונות הקיימות במערכות, אותן מבקש המציע להציע לרשת כוורת, אשר אינם מופיעים בטבלת התשובות. יש לצרף מסמך ניפרד המפרט פרוט זה.
- 2.5 למען הסר ספק, מובהר כי אין לראות בדרישות המפורטות במסמך זה את כמייצגות או מהוות את כלל דרישות רשת כוורת מהמערכות המבוקשות. כך למשל, פונקציות בסיסיות ומובנות מאליו - לא יוזכרו.
- 2.6 בלשונית "עלויות" (בקובץ אקסל) יש לפרט כל המרכיבים / כמויות הנדרשים לטובת הקמת המערכת, וכן את העלות השוטפת. הקובץ כולל רשימה חלקית. ניתן להוסיף באופן חופשי סעיפי עלויות נוספים, לשלב ההקמה ולשוטף.
- 2.7 על המענה בקובץ המענים, להיות תמציתי קצר ומדויק ככול הניתן
- 2.8 מסמכים נוספים שיש לצרף להצעה:

- כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 והתקנות שהותקנו מכוחו, לרבות, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור: אישור ניהול ספרים לגופים ציבוריים, אישור מפקיד שומה או רואה חשבון המעיד שהוא מנהל פנקסי חשבונות ורשומות על פי פקודת מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף וכן אישור ניכוי מס במקור.
- אם המציע הוא תאגיד (לרבות שותפות) – אישור מרואה חשבון או עורך דין בדבר מורשי החתימה בתאגיד ופירוט בעלי המניות בתאגיד או השותפים בשותפות.
- אישור על רישום המציע בכל מרשם המתנהל על פי דין, לרבות העתק תעודת התאגדות ודו"ח עדכני מרשם החברות, אם מדובר בחברה.
- העתק מהזמנה זו כשהיא חתומה ומוחתמת כדין בכל העמודים, על כל הנספחים והמסמכים המצורפים לה, ולרבות התשובות לשאלות ההבהרה (אם ישנן), על ידי מורשי החתימה מטעם המציע.
- רשימת לקוחות עבורם ביצע המציע פרויקט דומה לפרויקט הנדרש על פי הזמנה זו, כולל איש קשר אצל כל אחד מהלקוחות (כנדרש על פי תנאי הסף). מובהר כי רשת כוורת תהיה רשאית לפנות ללקוחות אלו לצורך קבלת חוות דעת.
- אישור בדבר המחזור הכספי של המציע לשנת 2023, חתום על ידי ר"ח.
- פירוט בעלי המניות של המציע, מנהלים בכירים ותחומי אחריותם.
- מספר העובדים של המציעים, בחלוקה לסוגי תפקידים.
- ככל שהמציע הוא חברה בת של חברה אחרת – שם חברת האם, מספר הח.פ של חברת האם ותחום הפעילות שלה.
- ככל שלמציע חברה קשורה (כהגדרת מונח זה בחוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968), העוסקת בתחום מסחר אלקטרוני או תחום דומה או מקביל – יש לציין את שם החברה הקשורה, כולל ח.פ. ותחום פעילות.
- פירוט נוסף המעיד על איכות המציע, ניסיונו, יציבות הפיננסית וכיו"ב.
- אם בכוונת המציע להשתמש בשירותי של צדדים שלישיים (קבלני משנה), עליו לצרף פרטים בדבר אותו קבלני משנה לרבות את סוג העבודות שיבצעו בשם המציע.

2.9. הנחיות נוספות:

- הצעת המחיר תינתן בשקלים לפני מע"מ.
- עלויות:
 - את העלויות יש לפרט בטבלת עלויות בקובץ המענה (קובץ האקסל) במצורף למסמך זה.
 - עלויות נוספות יצוינו במקום המיועד לכך בקובץ.
 - יש לציין כל פריט, מרכיב תוכנה או חומרה הרלוונטי להשלמה מלאה של הפרויקט.
 - בקובץ המענה יש לציין את עלויות ההקמה, אינטגרציה והעלות השוטפת.
 - תחת עלויות עתידיות יש לציין כל עלות תפעולית עתידית שיש להשקיע במערכת ואינה כחלק מהשירות. (נתנה רשימה כללית חלקית למטרת הבהרה).

- יש לחתום בחתימה מלאה בשולי כל עמוד וליד כל תיקון במסמכי ההזמנה, על נספחיה.
- יש למלא את ההצעה בכתב ברור או בהדפסה. מחיקות, שינויים או תוספות עלולים להביא לפסילת ההצעה.
- אין להגיש כל הסתייגויות, התניות, הוספות או שינויים לתנאים או לדרישות הכלולים במסמכי הזמנה זו. האגודה תהא רשאית לפסול כל הצעה הכוללת הסתייגויות, תוספות או שינויים לתנאים או לדרישות הכלולים במסמכי הזמנה זו, או לחילופין להתנות את שקילת ההצעה בהסרת ההסתייגויות, התוספות או השינויים תוך פרק הזמן שייקבע על ידי האגודה.
- כוורת תהא רשאית לפסול כל הצעה הלוקה בחסר, אי בהירות או דו-משמעות או כל הצעה שאינה ממלאת אחר כל הדרישות המפורטות במסמכי הזמנה זו.
- כוורת תהא רשאית לאפשר למציע, אשר לא המציא עם הצעתו מסמך, אישור, היתר, רישיון או כל נייר אחר, לרבות מסמכים המהווים תנאי מוקדם להגשת הצעה על פי הזמנה זו, להשלים את המצאתו לאגודה תוך פרק זמן קצוב שיקבע על ידי כוורת.

3. תהליך הבחירה

3.1. אופן הבחירה - כללי

- תהליך בחירת הספק הזוכה ינוהל בשקיפות מלאה ובליוי יועץ משפטי של האגודה למען החייל (ע"ר).
- הניקוד הכולל יחושב בהתאם לטבלת החישוב שנמצאת בקובץ ההצעה (קובץ האקסל), תחת מחיצת - 'ניקוד הצעה', בהתאם לאמור להלן:
- לכל אחד מהתחומים המפורטים בטבלה נקבע משקל וציון (ניקוד) מקסימאלי. כמו כן, כל תחום מחולק לתתי תחומים (אשר גם להם משקל וציון מקסימאלי).
- חישוב הניקוד של תחום מסוים ישוקלל מניקוד תתי התחומים, בהתאם למשקלם.
- חישוב הניקוד הכללי ישוקלל מניקוד התחומים, בהתאם למשקלם בניקוד הכללי.
- המציע או המציעים אשר יזכו לניקוד הגבוה ביותר הוא אשר ייבחר.
- הניקוד עבור כל שורה בטבלה ידורגו על פי יכולת המציע לספק מענה, בסולם 0-10 (ניקוד 0 יינתן כאשר הספק לא יכול לתת מענה בתחום המדובר).

3.2. חישוב ניקוד - התאמת אתר ואפליקציה לדרישות

אופן חישוב הניקוד עבור התאמת אתר המשתמשים לדרישות ההזמנה יבוצע באופן הבא:

- מידת התאמה - הניקוד ייקבע לפי אחוז התאמה קיים לדרישות המערכת המפורטות בקובץ האקסל תחת לשונית "אתר" (לדוגמה: 50% התאמה יקנו 5 נקודות)
- זמן השלמות - הניקוד ייקבע לפי משך הזמן הנדרש, בהתאם להתייחסות שמסר המציע, לטובת פיתוח ההשלמות הנדרשות לאתר בהתאם לדרישות ההזמנה, באופן הבא:
 - המציע שזמן ההשלמות המוערך על ידו יהיה הקצר ביותר יזכה במלוא הנקודות (10 נקודות), ויתר המציעים ידורגו ביחס אליו.
 - זמן השלמה החורג מלוחות הזמנים המתוכננים של הפרויקט (כמפורט בהזמנה זו) לא יקבל נקודות כלל תחת סעיף זה (ניקוד 0)
- עלות השלמות - הניקוד ייקבע לפי עלויות פיתוח ההשלמות הנדרשות עבור האתר כמפורט בהצעת המציע, באופן הבא: המציע שעלות ההשלמות הכרוכה בהצעתו היא הנמוכה ביותר יזכה במלוא הנקודות (10 נקודות), ויתר המציעים ידורגו ביחס אליו.

3.3 חישוב ניקוד - התאמת מערכת Backend לדרישות

אופן חישוב הניקוד עבור התאמת מערכת Backend לדרישות ההזמנה יבוצע באופן הבא:

- מידת התאמה - הניקוד ייקבע לפי אחוז התאמה קיים לדרישות המערכת המפורטות בקובץ האקסל תחת לשוניות "מערכת ניהול" ו-"מערכת ניהול בהזמנות" (לדוגמה: 50% התאמה יקנו 5 נקודות).
- זמן השלמות - הניקוד ייקבע לפי משך הזמן הנדרש, בהתאם להתייחסות שמסר המציע, לטובת פיתוח ההשלמות הנדרשות למערכת בהתאם לדרישות ההזמנה, באופן הבא:
 - המציע שזמן ההשלמות המוערך על ידו יהיה הקצר ביותר יזכה במלוא הנקודות (10 נקודות), ויתר המציעים ידורגו ביחס אליו.
 - זמן השלמה החורג מלוחות הזמנים המתוכננים של הפרויקט (כמפורט בהזמנה זו) לא יקבל נקודות כלל תחת סעיף זה (ניקוד 0).
- עלות השלמות - הניקוד ייקבע לפי עלויות פיתוח ההשלמות הנדרשות עבור המערכת כמפורט בהצעת המציע, באופן הבא: המציע שעלות ההשלמות הכרוכה בהצעתו היא הנמוכה ביותר יזכה במלוא הנקודות (10 נקודות), ויתר המציעים ידורגו ביחס אליו.

3.4 איכות המוצר

איכות המוצר תחולק לשניים - (1) בחינת איכות האתר והאפליקציה למשתמשי קצה ("איכות האתר"); (2) בחינת איכות מערכות הניהול והתמיכה ("איכות מערכת הניהול"). הניקוד עבור סעיפים אלו יינתן באופן הבא:

- איכות האתר

- האתר והאפליקציה ייבחנו על ידי צוות בודקים (לפחות 5) בפלטפורמות שונות (Mobile & Desktop)
- צוות הבדיקה ירכב מעובדי כוורת ומשתמשים חיצוניים
- כל אחד מחברי הצוות ינקד את התרשמותו האישית מהמערכת לפי סעיפים שונים
- הניקוד הסופי יהיה ממוצע הניקוד של כלל צוות הבדיקה
- איכות מערכת הניהול
- מערכות ה Backend ייבחנו על ידי נציגי המחלקות השונות בכוורת, כל אחד בתחום (שיווק, סחר, כספים, שירות, לוגיסטיקה)
- הניקוד הסופי יהיה ממוצע הניקוד של כלל צוות הבדיקה. לכל נציג בצוות יהיה משקל זהה.

3.5. התרשמות חברה

ניקוד עבור התרשמות חברה יינתן בהתאם לאופן בו נציגי הנהלת כוורת יתרשמו מהספק המציע, בהתאם למענה על ההזמנה ולפגישה שתתקיים עם הספק המציע. מובהר כי לפגישה כאמור יוזמנו אך ורק ספקים שעמדו בתנאי הסף. הנהלת כוורת תהיה רשאית לבחון פרמטרים שונים, כגון: ניסיון המציע, פרויקטים קודמים, קבלת חוות דעת מלקוחות קודמים ו/או נוספים, יציבות פיננסית של המציע, הנהלת המציע, היקף כוח האדם של המציע וכיו"ב.

הניקוד יינתן לפי סולם 1-10 לכל ספק בנפרד, ללא תלות בספקים האחרים.

3.6. עלויות

הניקוד בסעיף העלויות מתחלק לעלויות הקמה חד פעמיות ועלויות שוטפות קבועות (תחת לשונית "עלויות" בקובץ האקסל), באופן הבא:

- עלויות הקמה - הניקוד ייקבע לפי סך עלויות ההקמה הנדרשות, באופן הבא: המציע שעלויות ההקמה על פי הצעתו הן הנמוכות ביותר יזכה במלוא הנקודות (10 נקודות), ויתר המציעים ידורגו ביחס אליו.
- עלויות שוטפות- הניקוד ייקבע לפי סך העלות השוטפת השנתית של השירות, באופן הבא: המציע שעלויות ההקמה על פי הצעתו הן הנמוכות ביותר יזכה במלוא הנקודות (10 נקודות), ויתר המציעים ידורגו ביחס אליו.

3.7. פיתוח ממשקים

הממשקים הנדרשים מפורטים בפרק ז' להזמנה זו.

אופן חישוב הניקוד עבור פיתוח ממשקים יבוצע באופן הבא:

- זמן הפיתוח - הניקוד ייקבע לפי משך הזמן הנדרש לטובת פיתוח הממשקים הנדרשים בפרויקט לטובת חיבור בין מערכת כוורת למערכות הספק, באופן הבא:
 - המציע שזמן פיתוח הממשקים על פי הצעתו הוא הקצר ביותר יזכה במלוא הנקודות (10 נקודות), ויתר המציעים ידורגו ביחס אליו.
 - זמן פיתוח החורג מלוחות הזמנים של הפרויקט יזכה את הספק ב-0 נקודות.
- עלויות הפיתוח - הניקוד ייקבע לפי סך העלויות של פיתוח הממשקים הנדרשים בפרויקט לטובת חיבור בין מערכת כוורת למערכות הספק, באופן הבא: המציע שעלות הפיתוח המוצעות על ידו היא הנמוכה ביותר יזכה במלוא הנקודות (10 נקודות), ויתר המציעים ידורגו ביחס אליו.

4. לוחות זמנים

4.1. כללי

- בנוסף על מילוי טבלת התשובות, הפונה יפרט במקום המיועד לזה בקובץ המענה למכרז, תוכנית עבודה מחולקת לשלבים ואבני דרך, תוך ציון לוחות זמנים (גאנט) לכל שלב עד לסיום מלא של הפרויקט, כולל אינטגרציה, הטמעה, הדרכה, הפעלה מבצעית מלאה. בנוסף לתרשים גאנט ניתן לפרט ולהרחיב בנושא לוחות הזמנים ותוכנית העבודה בכל אמצעי הנראה לנכון.
- יובהר כי משך התקופה הנדרשת ליישום של הפרויקט הוא 3 חודשים מיום חתימת הסכם מחייב בין רשת כוורת לגורם שייבחר לבצע את הפרויקט. בתום מועד זה, נידרש יישום מלא של מערכת.

4.2. לוחות זמנים - רשת כוורת:

- **10.3.2024** - פרסום הבקשה להצעות לספקים פוטנציאליים
- **26.3.2024** - קבלת מענה למסמך, כולל כל הנתונים והמסמכים הדרושים
- **2.4.2024** - סינון ראשוני של ספקים מציעים - על בסיס תנאי הסף המפורטים בהזמנה זו
- **7-11.4.2024** - פגישות הבהרות והעמקה בהצעות שעמדו בתנאי הסף
- **11-18.4.2024** - בחינת מערכות ספקים - חוויית משתמש והתאמת מערכות הניהול
- **5.5.2024** - בחירת ספק
- **1.9.2024** - עלייה לאוויר

4.3. שלבי הפרויקט, שיכללו בהצעת הפונה, יכללו, בין היתר, אך ולא רק, את השלבים הבאים בהתייחס ללוחות הזמנים מהסעיף הקודם:

- אפיון מפורט של הפרמטרים להקמת המערכת, והקמתם.
- אפיון מפורט של השינויים והתוספות הנדרשים, ומשך ביצועם.
- אפיון מפורט של הממשקים הנדרשים, וזמן הקמתם.
- התקנת המערכת.
- בדיקות קבלה.
- תוכנית הדרכות תרגילים וסימולציות לבעלי התפקידים השונים.
- שילוב תהליכי גיבוי ושחזור מלאים.
- עלייה לאוויר.

5. שירות ואחזקה

5.1 אחזקת תוכנה

- הפונה ימציא דוגמא להסכם אחזקה ושירות למערכת המסחר האלקטרוני, וכל שאר התוכנות הרלוונטיות המופעלות כתמיכה במערכת זו (למשל: תוכנות תקשורת או בסיסי נתונים). הסכם האחזקה והשירות יכלול לכל הפחות את הדרישות המפורטות להלן:
- פירוט כלל הרישיונות הנדרשים להפעלת המערכות, בתוספת זהות הגורם המספק את הרישיון, כמו כן, יפרט הפונה אם וככל שרשת כוורת נדרשת לרכוש את הרישיון הנוגע באופן עצמאי.
- על הפונה להציג היתר רשמי, מטעם היצרן לאספקה ו/או אחזקה של ציוד ו/או תוכנה נשוא הפניה בהתאם לסוג השרות המוצע.
- הפונה יגדיר רמת שירות מוצעת (SLA) לכל רכיב תוכנה. ברמה העקרונית – יש לתמוך תמיכה מלאה בפעילות כל יום עבודה מ- 8:00 עד 17:00, כולל יום ו' וערבי חג מ- 8:00 - 13:00.
- כל תקלה המשביתה את המערכת (לא ניתן למכור) חייבת להיענות מיידית (תוך דקות בודדות) בכל שעות היממה – ולהיות מטופלת ברציפות עד לתיקון סופי והמלא.
- כל תקלה קריטית המשביתה פעילות אחרת – תטופל תוך 3 שעות מקריאה ותהיה מטופלת ברציפות עד לתיקון סופי ומלא.
- נדרש להציג תהליכי גיבוי שיאפשרו המשך עבודה תקין במקביל, ויענו על דרישות מינימום לגיבוי שיפורט בהמשך.
- כל תקלה לא משביתה או קריטית תטופל תוך יום עבודה מקריאה ותהיה מטופלת ברציפות עד לתיקון סופי ומלא.
- כל ההגדרות הנ"ל יוכנסו למסגרת הסכמי השרות.
- הפונה יעניק אחריות חינם לתוכנות לתקופה שיגדיר ושלא תפחת מ-12 חודש – מיום הפעלה תקינה ושלמה של המערכת שאושרה ע"י הלקוח של המערכות.
- הפונה יציין עלויות לאחריות ושירות לתקופה של 3 שנים ו 5 שנים.
- הפונה יגדיר מרכז שרות (help desk או call center) לטובת התמיכה. המרכז יפעיל מערכת תיעוד לפניות שתוצג ללקוח עפ"י דרישתו.
- הפונה יגדיר את התמיכה הטכנית השוטפת שהוא נותן לתוכנה (עדכון גרסאות, טיפול בבסיסי נתונים, שרותי system וכו'). התמיכה תכלול את כל העדכונים הנדרשים מבחינת חוק בישראל, כולל עדכוני אבטחת מידע באופן שוטף.
- התמיכה תכלול תוספות, הרחבות והתאמות בתוכנה לפי צרכי רשת כוורת.
- התמיכה במערכת תתבצע ע"י הפונה בלבד. כל חריגה תהיה באישור בכתב של רשת כוורת.
- הבהרה: תחזוקת ה DB, ותוכנות האפליקציה הינם באחריות הפונה וחלק מהשירות, כולל עדכונים, ועדכוני אבטחת מידע.

5.2. שירות תמיכה ואחזקה כללי

- הפונה יגדיר את שירותי התמיכה שהוא נותן, במסגרת הסכם האחזקה. שירותי התמיכה יכללו לכל הפחות את השירותים המפורטים להלן:
- התמיכה והאחזקה תכלול סיוע שוטף בתפעול המערכת, ותמיכה בבעיות תפעוליות של ידע ומיומנות בהפעלה, יישום והדרכה של אפליקציות קיימות במערכת בעת הרכישה.
- הפונה יפרט את שירותי התמיכה שהוא מספק, בין היתר, בנוגע לשינויים של פונקציונאליות במערכת ולתוספות ופיתוחים שונים או עתידיים.
- במסגרת שירותי התמיכה והאחזקה יפורטו אופן ודרך מתן השירותים בכל הנוגע לעדכוני גרסאות, שדרוגים שוטפים, ועדכוני אבטחת מידע.
- מוקד התמיכה עבור המערכות המוצעות יכלול את כל המערכות, גם אפליקטיביות וגם מערכות הפעלה, ומסדי הנתונים.
- יבוצע מעקב שוטף על הטיפול בתקלה, ובמקרה של חריגה מלוחות הזמנים, תועבר הודעה טלפונית על כך ללקוח.

6. יעדים ומטרות המערכת

- 6.1. המשך ביצוע אסטרטגיית רשת כוורת ומיצובה כחדשנית ועדכנית.
- 6.2. שיפור חווית השירות והזמינות ללקוחות הקצה.
- 6.3. שיפור התקשורת מול הצרכנים ויצירת אמצעים חדשים לתקשר מולם.
- 6.4. מתן שירות נוסף לחייל עם אפשרות להזמין עבורו חבילות מוצרים דרך האינטרנט והטלפון הנייד.
- 6.5. המערכות נדרשות לתת פתרון סגור, שלם, יעיל, אופטימאלי ואינטגרטיבי לצורך ביצוע ההזמנות דרך המערכת המוצעת.

7. הגדרות

- 7.1. כוורת: מערך הקנטינות במחנות צה"ל ובשטחי משרד הביטחון – שנודעו בעבר כ"חנויות שקם" או "שקמיות צהליות". יקראו להלן: כוורת או חנויות.
- 7.2. ממ"ס / מרלו"ג – מחסן מכר סיטונאי / מרכז לוגיסטי של רשת כוורת, המהווה כמקור לקניית המוצרים.

ג. פירוט דרישות - אתר משתמשים

פירוט הדרישות עבור פתרון טכנולוגי למשתמשי קצה, אשר יאפשר ביצוע הזמנות אונליין. הפתרון יכלול:

- אתר משתמשים (Web Application)
- אפליקציית משתמשים (Native Mobile Application)

1. כללי

- 1.1 אתר המשתמשים מיועד עבור משתמשי קצה (חיילים ומזמינים עבור חיילים).
- 1.2 האתר יעבוד בהתאם למקובל בשוק האונליין הקמעונאי, עם התאמות ייחודיות הנדרשות לצרכים המיוחדים של רשת כוורת, כמפורט בהמשך, הממוקדת באוכלוסיית החילות והחיילים בשירות סדיר וקבע, ודרישות ביטחון מידע הנגזרות מכך.
- 1.3 הזמנות מסופקות בבסיסי צה"ל או בבית פרטי.

2. מסד נתונים

האתר יכלול טבלאות נתונים שונות לשמירת נתוני המערכת, לפי הפירוט הבא:

2.1 מרכזי אספקה

- רשימת מרכזי האספקה מהם יוצאות הזמנות למשתמשי קצה
- רשימת מרכזי האספקה תגיע דרך הממשק מול רשת כוורת

2.2 קטלוג פריטים

- רשימת הפריטים המנוהלת במערכת האונליין של כוורת
- סנכרון הפריטים יתבצע מול מערכת ה-SAP, דרך הממשק של כוורת
- המידע המפורט על פרטי הקטלוג בתחום המצרכים (Grocery) יימשך ממערכת GS1 באופן קבוע כמפורט בהמשך
- הפריטים יכללו מידע לטובת שימוש ב-SEO

2.3 מלאים

- המלאים יסונכרנו אוטומטית באופן חד כיווני מרשת כוורת למערכת המוצעת מדי יום בשעה קבועה שתוגדר כפרמטר.
- המערכת תנהל מלאי לפי מוצר וסניף חלוקה.
- עבור כל מוצר ולפי כל סניף יוגדר אחד ממצבי המלאי הבאים: זמין במלאי, מלאי מוגבל, אין במלאי.

2.4. קטגוריות

- רשימת הקטגוריות המופיעות באתר, אליהם שייכים פרטי הקטלוג השונים
- הקטגוריות ינוהלו ב-3 רמות לפחות
- הקטגוריות יכללו מידע לטובת שימוש ב- SEO

2.5. משתמשי קצה

- טבלת משתמשי קצה עם כל הנתונים הנדרשים על כל משתמש
- הנתונים על משתמשי הקצה יישמרו בהתאם להנחיות ביטחון מידע
- משתמשי הקצה הם לקוחות האונליין בלבד, ואין צורך בחיבור לממשקי כוורת

2.6. הזמנות

- נתוני ההזמנות במערכת, בכל הסטטוסים
- הזמנה נכנסת למסד הנתונים מרגע בו לקוח מוסיף מוצר לעגלה
- מטעמי ביטחון מידע, המידע המלא על כל הזמנה יישמר עד 10 ימים ממועד אספקת ההזמנה בפועל
- **10 ימים לאחר אספקת ההזמנה - המערכת תמחק את נתוני מקום האספקה (שם יחידה, מספר יחידה, בסיס)**

3. עיצוב וחויית משתמש

עיצוב וחויית המשתמש באתר החדש הוא אחד היעדים המרכזיים בשדרוג האתר הנוכחי. דגשים מרכזיים:

- 3.1. האתר החדש יותאם לעקרונות עיצוב וטרנדים הקיימים באתרי האונליין המובילים בשוק, בארץ ובעולם, כגון: הצגת מידע מפורט, יותר עיצוב פחות מלל, ניווט מהיר באתר וכו'.
- 3.2. תמיכה בעבודה עם דפדפנים שונים, Mobile & Web:
 - Chrome
 - Edge
 - Firefox
 - Safari
 - Opera
- 3.3. התאמה מלאה של האתר לשימוש במכשירים ניידים, כולל: רכיבי האתר השונים, גודל שדות, גודל פונט, פתיחה אוטומטית של מקלדת מותאמת תוכן

4. תוכן שיווקי

- 4.1. תוכן שיווקי באתר, הניתן לעדכון וניהול דרך מערכת ניהול תוכן ייעודית, ללא צורך בפיתוח ועדכוני גירסא
- 4.2. סוגי תוכן שיווקי באתר:
- באנרים - באנרים בגדלים שונים, במקומות שונים באתר ועם אופן הצגה מגוון (מתחלפים, סרטונים,
 - פופאפ (Popup) - חלון קופץ לטובת קידום מכירות והצגת מידע זמני למשתמש
- 4.3. הצגת תוכן שיווקי כתלות בזמן ונתוני משתמש (חלוקה לסגמנטים לפי פרמטרים שונים)

5. הרשמה / כניסה למערכת

- 5.1. השירות באתר יינתן למשתמשים רשומים בלבד (למעט שיטוט חופשי באתר ללא אפשרות לבצע פעולות).
- 5.2. תהליך ההרשמה והכניסה יתבסס על לפחות 2 אופציות מתוך האופציות הבאות:
- מייל + סיסמא
 - התחברות דרך חשבון גוגל
 - התחברות דרך חשבון פייסבוק
 - כניסה על בסיס סיסמא חד פעמית (OTP), דרך הטלפון או המייל
- 5.3. הנתונים הדרושים בתהליך הרשמה:
- שם מלא
 - מספר אישי או ת.ז
 - טלפון או מייל (בהשלמה לנתוני ההרשמה. תלוי באופן ההרשמה)
 - סוג משתמש: שירות חובה / צבא קבע / מילואים / אזרח
 - תאריך לידה (אופציונלי)
 - חיל (אופציונלי)
- 5.4. המערכת תספק מנגנון לשחזור סיסמא באופן עצמאי (ללא פניה למוקד)

6. אזור אישי

- 6.1. כללי
- אזור אישי למשתמשים, בו יוכלו לצפות בנתונים האישיים ואף לעדכן אותם

■ כניסה לאזור האישי אפשרית רק עבור משתמשים רשומים

6.2. נתונים אישיים

- נתונים אישיים של המשתמש, כולל כלל הנתונים שהוזנו בתהליך ההרשמה, או עודכנו לאחר מכן
- משתמש יכול לעדכן נתונים אישיים בכל זמן
- עדכון של פרטי הכניסה למערכת (טלפון / מייל) יבוצע על ידי תהליך זיהוי של הפרטים החדשים

6.3. היסטוריית הזמנות

- היסטוריית הזמנות של המשתמש באתר אונליין
- עבור כל הזמנה יצויין סטטוס ההזמנה
- ניתן לצפות בנתוני ההזמנה ולבצע פעולות שונות, בהתאם לסטטוס ההזמנה, כמפורט בהמשך

6.4. רשימת הזמנות

6.4.1 תצוגת הזמנה

תצוגת הזמנה, עם כל הפרטים והמוצרים. התצוגה כוללת:

- פרטי מזמין
- פרטי הנמען
- סטטוס הזמנה (ציר זמן)
- מקום אספקה (שמירה זמנית. פירוט בהמשך)
- סכום שהוזמן
- סכום שסופק
- סטטוס אספקה עבור כל אחד מהמוצרים, לפי החלוקה הבאה:
 - סופק
 - חסר
 - הוחלף -> תצוגת המוצר החליפי

6.4.2 פעולות הזמנה

ניתן לבצע פעולות שונות על הזמנה בהתאם לסטטוס ההזמנה, לפי הפירוט הבא:

- לפני התחלת ליקוט:

- עדכון מקום אספקה
- הוספה והסרה של מוצרים
- ביטול הזמנה
- לאחר תחילת ליקוט (בכל סטטוס):
- שמירת עגלה כרשימת קניות
- טעינת מוצרים לעגלת קניות

6.5 רשימות קניה

- רשימות קניה קבועות לטובת קיצור תהליכים ביצירת הזמנות שחוזרות על עצמן (רלוונטי בעיקר להזמנה עבור יחידות צבאיות).
- רשימת קניה תכלול את הנתונים הבאים:
 - שם רשימת הקניה
 - רשימת מוצרים
 - כמות לכל מוצר
- רשימת קניה לא תכלול מחירי מוצרים
- ניתן להוסיף רשימות קניה חדשות או לערוך רשימות קניה קיימות

6.6 מוצרים מועדפים

- רשימת מוצרים מועדפים של המשתמש
- ניתן להוסיף/להסיר מוצרים מועדפים ברשימת המוצרים המועדפים, או דרך הקום המיועד לכך בתצוגות המוצרים השונות באתר (קוביית מוצר, דף מוצר)

6.7 קופונים והטבות

- תצוגת קופונים והטבות אישיות של המשתמש
- משתמש מקבל קופונים והטבות באחת מהדרכים הבאות:
 - הוספה ידנית ופרטנית דרך מערכת ניהול האתר
 - הוספה כחלק מקבוצת משתמשים דרך מערכת ניהול האתר
 - בצורה אוטומטית בהתאם להגדרות מערכת (למשל: הטבת יומולדת)

6.8 היסטוריית פניות לשירות לקוחות

- משתמש יוכל לראות תיעוד של הפניות שלו לשירות הלקוחות, כולל סטטוס הפניה. עבור כל פניה יוצגו הנתונים הבאים:
- תאריך פתיחה

- סטטוס הפניה
- תאריך סטטוס אחרון
- סוג הפניה
- תוכן הפניה
- תוכן מענה

7. חיפוש, סינון ומיון

אפשרויות חיפוש, סינון ומיון לטובת ניווט נוח וקל באתר, וכן הצגה נוחה יותר של מוצרים.

7.1 חיפוש

- חיפוש מוצרים באתר לפי פרמטרים שונים במוצר: שם מוצר, מותג, יצרן, ספק
- הצגת תוצאות חיפוש בצורה מהירה (עד 3 שניות)
- הצגת תוצאות חיפוש תוך כדי הקלדה, וכן לאחר שליחת בקשה לחיפוש
- עדיפות בסידור תוצאות החיפוש בהתאם להיסטוריית משתמשים (שילוב בין שכיחות רכישת מוצרים ברמת כלל האתר, והיסטוריית הרכישות של המשתמש הספציפי)

7.2 סינון

- אפשרות לסינון מוצרים לפי פרמטרים שונים של המוצרים
- פרמטרים לסינון:
 - מותג
 - ספק / יצרן
 - קטגוריה / תת קטגוריה
 - טווח מחירים
 - מוצרים במבצע
 - אלרגנים
 - דיאטה (ללא סוכר, ללא גלוקטן)
- סינון יופעל בכל צורה של תצוגת מוצרים בצורה מרוכזת (קטגוריות, תוצאות חיפוש וכו')
- אפשרות לייצר סננים נוספים דרך מערכת ניהול התוכן

7.3 מיון

- מיון מוצרים לפי פרמטרים שונים
- הפרמטרים שעל בסיסם תתאפשר הצגה ממויינת של מוצרים:
 - מחיר: מהזול ליקר / מהיקר לזול

- לפי שם: א'-ת' / ת'-א'
- לפי פופולריות: המוצרים הנמכרים ביותר
- מיון יופעל בכל צורה של תצוגת מוצרים בצורה מרוכזת (קטגוריות, תוצאות חיפוש וכו')

8. תצוגת מוצרים

פירוט אופן הצגת המוצרים באתר, לפי רמות מידע שונות בהתאם לצורת התצוגה.

8.1 קוביית מוצר

קוביית המוצר מתארת את המסגרת בה מוצג מוצר באתר, מתוך רשימת מוצרים (למשל אוסף מוצרים מקטגוריה מסוימת). קוביית המוצר תוצג באופן הבא:

- תצוגה גרפית של מוצרים - רוב הקוביה מוקדשת לתמונה
- הצגת פרטים עיקריים של המוצר:
 - שם מוצר
 - מותג
 - מחיר
 - מחיר ל - 100 גרם/מיל'
- תצוגת מבצעים: הצגה מודגשת של פרטי המבצע על המוצר
- תגיות קידום על קוביית המוצר, למשל: מבצע, מוצר חדש, Vegan Friendly
- פעולות אפשרויות בקוביית מוצר:
 - הוספת מוצר לעגלה
 - עדכון כמות מוצר בעגלה
 - הוספת מוצר לרשימת המועדפים

8.2. דף מוצר

בלחיצה על קוביית המוצר, נפתח דף מוצר עם מידע רחב ומגוון יותר על המוצרים. דף המוצר צריך להכיל את המידע הבא:

■ תמונות

- תמונת מוצר מזוויות שונות
 - אפשרות הגדלת תמונה (Zoom in)
 - תמונת 360 (במידה וקיימת)
- מידע מפורט על מוצרים, לפי קטגוריות שונות, כגון:

- פרטים כלליים (יצרן, ספק, ארץ ייצור)
- רכיבים - רשימת הרכיבים המלאה במוצר
- ערכים תזונתיים
- אלרגניים
- סמל מזון (אדום / ירוק)
- כשרויות

■ מוצרים מומלצים

- הצגה של מוצרים דומים או מומלצים כדי לאפשר למשתמש בחירה מהירה בין חלופות ולצורך קידום מוצרים באתר.
- מוצרים דומים יכולים להתבסס על מספר פרמטרים, לדוגמא: מותג זהה - טעמים שונים, מוצר זהה - מותגים שונים.
- מוצרים מומלצים מתבססים על ניתוח מערכתי של מוצרים שנרכשו בעבר יחד עם המוצר הנוכחי

■ פעולות אפשרויות בקוביית מוצר:

- הוספת מוצר לעגלה
- עדכון כמות מוצר בעגלה
- הוספת מוצר לרשימת המועדפים

8.3. תצוגת מוצרים מסוננת

- אתר האונליין של כוורת מספק שירותי אספקה של מוצרי קמעונאות לסוגים שונים של משתמשים ויחידות צבאיות.
- תמיכה בסוגי משתמשים ושימושים שונים, דורשת חסימה של האפשרות להזמין מוצרים מסוימים לפי סוג משתמש
- עבור כל מוצר יוגדרו סוגי המשתמשים הרשאים לרכוש את המוצר
- משתמש לא יוכל לראות מוצרים שאינם מהסוג המיועד עבורו

9. קטגוריות מוצרים

9.1. ניהול קטגוריות מוצרים

- כל מוצר משויך לשני סוגי קטגוריות:
 - קטגוריית ניהול מוצרים
 - קטגוריית תצוגת מוצרים
- קטגוריית ניהול מוצרים:
 - קטגוריית ניהול מוצרים משמשת הן לצרכי תצוגה באתר והן לצרכי ניהול המוצרים במערכת
 - עץ הקטגוריות ינוהל בשלוש רמות
 - מוצר שייך לקטגוריה אחת בלבד במערכת
 - שיוך המוצרים לקטגוריות נמשך ממערכת ה-SAP של כוורת בה מנוהל קטלוג המוצרים
- קטגוריות תצוגת מוצרים:
 - קטגוריית תצוגת מוצרים משמשת לאופן החלוקה והצגת המוצרים באתר
 - עץ הקטגוריות ינוהל בשלוש רמות
 - מוצר יכול להיות משויך למספר קטגוריות ותתי קטגוריות בעץ
 - שיוך הוצרים לקטגוריות תצוגה יכול להיות מנוהל הן במערכת האתר והן דרך ה-SAP (לבחירת הספק)

9.2. תצוגת מוצרים לפי קטגוריות

- האתר יאפשר תצוגה של קטגוריות מוצרים הן לפי קטגוריית ניהול המוצרים והן לפי קטגוריית תצוגת המוצרים
- סנני קטגוריות באתר יעודכנו בהתאם לבחירת המשתמש

10. מבצעים וקופונים

האתר, על כלל מערכותיו, נדרש לתמוך בסוגים שונים של מבצעים וקופונים, על מנת לאפשר סט כלים רחב ככל האפשר לקידום מכירות.

10.1 מבצעים

פירוט סוגי המבצעים הנדרשים באתר:

- הנחת מחיר
- הנחת אחוזים
- מבצע כמות (3 ב-10)
- קנה - קבל מוצר: קבלת מוצר מסוים כמתנה כתלות ברכישת מוצר, או מספר מוצרים, בעלי מאפיין משותף (קטגוריה, ספק, יצרן). לדוגמא: קנה 5 ממוצרי תנובה וקבל גבינת עיזים מתנה.
- 1+1: קבלת מוצר מתנה מתוך קבוצת מוצרים שנרכשה (המוצר הזול מתוך קבוצת המוצרים). המבצע מיושם על כמויות משתנות של המוצרים הנדרשים לטובת קבלת המתנה, וכן כמות מוצרי המתנה. לדוגמא: 2+1, 2+2, 3+1 וכדו'
- מבצע מעטפת: קבלת הנחה על הקניה או קבלת מוצר במתנה או בהנחה, מתוך הסתכלות על כלל העגלה. אופן ההסתכלות על העגלה יכול לבוא לידי ביטוי בשני אופנים:
 - הסתכלות כוללת על הרכישה. לדוגמא: קנה מעל 500 ש"ח קבל 20 ש"ח הנחה.
 - הסתכלות על רכישה ממותג/קטגוריה ספציפיים. לדוגמא: קנה מוצרי תנובה בסכום כולל של 100 ש"ח, וקבל חלב מתנה
- קנה - קבל קופון: קבלת קופון למימוש ברכישה עתידית, כתלות בסכום הקניה הנוכחי. לדוגמא: קנה מעל 200 ש"ח, קבל קופון 20 ש"ח למימוש בקניה הבאה.

10.2 קופונים

- המערכת תתמוך בשני סוגי קופונים:
 - קופון מוצר: קופון לקבלת מוצר בהנחה או במתנה
 - קופון הנחה: קופון למימוש הנחה על סך הקניה. לדוגמא: 20 ש"ח הנחה על קניה מעל 200 ש"ח
- הגדרת קופון במערכת תכיל את קבוצת המשתמשים עליה חל הקופון
- קבוצת משתמשים תוגדר לפי מאפיינים ונתוני משתמשים, כמפורט להלן:
 - סוג משתמש
 - מספר רכישות - כללי או בתקופה ספציפית
 - סכום רכישות מצטבר

- זמן שעבר מרכישה אחרונה
- קופון התלוי בפרמטרים שונים של לקוח, משוייך אוטומטית ללקוח במקרה שהלקוח עומד בתנאים הנדרשים לקופון (למשל: קופון מעל קניה עשירית. לקוח יקבל את הקופון אוטומטית לאחר קניה עשירית)
- מימוש קופון יבוצע בשני אופנים:
 - אזור אישי - תצוגת קופונים אישיים
 - הזנת קוד קופון לפני תשלום

10.3. הגדרות מבצעים וקופונים

הגדרות לאופן מימוש קופונים ומבצעים במערכת:

- מחיר המבצע יינתן בהתאם לזמן ההזמנה ולא זמן סיום הליקוט
- במקרה של החלפת מוצר במבצע -
 - מוצר מחליף שייך למבצע המקורי - המוצר יקבל את מחיר המבצע המקורי בזמן הרכישה
 - מוצר מחליף אינו שייך למבצע המקורי - המוצר יקבל את מחירו בזמן ליקוט ההזמנה, מבלי לפגוע במחירי מבצע של מוצרים אחרים בעגלה (לדוגמא: החלפת מוצר מתוך מבצע 3 ב-10 - 2 המוצרים שסופקו יקבלו מחיר של 3.33 ש"ח כל אחד, והמוצר המחליף יקבל את מחירו הנוכחי).
- אפשרות הגבלת כמות מוצרים במבצע
- במקרה של מבצע / קופון כתלות במשהו - התלות תחושב לפי זמן ההזמנה ולא זמן האספקה
- כפל מבצעים - עבור כל מבצע תינתן האפשרות להגדיר האם ניתן לקבל את המבצע במצב של כפל מבצעים
- במקרה של חסימת האפשרות לכפל מבצעים - תינתן עדיפות למבצע עם הדירוג הגבוה יותר

10.4. חישובי מבצעים וקופונים - קווים מנחים

הגדרות לאופן החישוב של מבצעים וקופונים בתרחישים שונים:

- לצד מחיר הפריט המקורי, יישמר במסד הנתונים מחיר הפריט לאחר העמסת כל המבצעים וההנחות הנוגעות למוצר, כמפורט בהמשך
- מימוש מבצע ישפיע על המחיר ברמת הפריט הבודד (למשל: מבצע 3 ב-10 - כל פריט יתוּמחר ב-3.33)
- מבצע קנה-קבל - מחיר הפריט יחושב לפי סך התשלום על המוצרים המשתתפים במבצע, מחולק בין כל המוצרים באופן שווה (כולל הפריט מתנה)
- קופון הנחה כללי - מחושב עבור כל פריט באופן יחסי (למשל: פריט שמחירו 10% מכלל הקניה, תחושב לו הנחה של 10% משווי הקופון)

11. עגלת קניות

עגלת הקניות מציגה את המוצרים, העלויות והמבצעים לפי בחירת המשתמש בתהליך.

11.1 תכולת עגלת הקניות

עגלת הקניות מציגה את הנתונים הבאים:

■ רשימת המוצרים בעגלה, כולל:

- שם המוצר
- מותג
- תמונה
- כמות
- מחיר - העלות הכוללת של השורה (מחיר וכמות)

■ תצוגת מבצעים, באופן הבא:

- מבצע מוצר - תצוגת הנחת המבצע בשורת המוצר
- מבצע על קבוצת מוצרים - תצוגת הנחת המבצע בשורה ייעודית
- מבצע על סך הקניה - תצוגת הנחה בסמוך לשורת סיכום עלויות

■ דמי טיפול ומשלוח

■ עלות כוללת, כולל:

- העלות הכוללת לתשלום (כולל דמי טיפול ומשלוח)
- החיסכון הכולל בקניה הנוכחית (בקניה זו חסכת...)

11.2 ניהול עגלת קניות במערכת

- עגלת הקניות נשמרת במערכת מרגע הוספת המוצר הראשון לעגלה
- המערכת תשמור את נתוני העגלה, גם במקרה בו משתמש יצא מהמערכת
- בכניסה למערכת, תוצג למשתמש עגלת הקניות הנוכחית
- עם הוספת מוצר לעגלה, מחיר המוצר בעגלה לא ישתנה עד לשעה 24:00 של אותו יום
- כניסה מחדש למערכת, תשמור את רשימת המוצרים בעגלה אבל לא את המחירים בזמן הוספת המוצרים בעגלה, אלא תציג את המחירים בזמן הכניסה למערכת

11.3 פעולות בעגלת הקניות

ניתן לבצע בעגלת הקניות מספר פעולות:

- הסרת מוצרים מהעגלה

- מחיקת העגלה
- עדכון כמות
- מעבר לתשלום

12. בחירת מקום וזמן אספקה

12.1. מקום אספקה

בחירת מקום האספקה שונה מהקיים באתרי קמעונאות אחרים. השוני הראשון נובע מכך שהאספקה נעשית לבסיסים צבאיים ולכתובות אזרחיות. בנוסף, יש הגבלות של ביטחון מידע לשמירת רשימת בסיסים מלאה. אופן בחירת מקום האספקה יתבצע באופן הבא:

- סוג הכתובת: אספקה לבסיס צבאי או כתובת אזרחית
- במקרה של כתובת אזרחית, יש להזין:
 - עיר
 - רחוב
 - מספר בית ודירה
 - קומה
- במקרה של בסיס צבאי, יש להזין:
 - אזור אספקה: מתוך רשימה סגורה (צפון, מרכז, דרום)
 - שם בסיס: בחירה מתוך רשימה מוכנה מראש (תלוי אישור ביטחון מידע) או בטקסט חופשי
 - שם או מס' יחידה: בחירה מתוך רשימה מוכנה מראש (תלוי אישור ביטחון מידע) או בטקסט חופשי

12.2. זמן אספקה

- זמן האספקה המובטח למשתמש: 5 ימי עסקים
- במקרה של שם בסיס מתוך רשימה מוכנה מראש (כתלות באישור ביטחון מידע), המערכת תציג למשתמש תאריך הגעה צפוי בהתאם להגדרות ההפצה במערכת

12.3. פרטי משתמש

אופי המשתמשים וההזמנות של אתר האונליין של כוורת הינו ייחודי. חלק ניכר מההזמנות מבוצע על ידי גורם שלישי שמזמין עבור הגורם המקבל. לכן, יש להזין למערכת עבור כל הזמנה את הפרטים הבאים:

- פרטי הגורם המזמין - פרטי בעל החשבון ממנו בוצעה ההזמנה (נמשך מתוך נתוני החשבון, ללא צורך בהזנה)
- פרטי הגורם המקבל - פרטי הגורם המקבל, כולל:
 - שם מלא
 - טלפון
 - הערות

***המערכת תיתן אפשרות לסמן שהגורם המזמין והמקבל הם אותו אחד, בכדי לחסוך הזנת פרטים כפולה**

12.4. תשלום

12.4.1 אופן החיוב

אופן החיוב של הזמנה לפי הכללים הבאים:

- שמירת מסגרת ברגע ההזמנה וחיוב בפועל ברגע סיום ליקוט
- חיוב על מה שסופק בפועל ולא על מה שהוזמן
- מחירי מוצרים לפי זמן ההזמנה ולא לפי זמן סיום הליקוט (במקרה בו היו שינויי מחיר או מבצעים)
- מבצעים - התייחסות למבצעים לפי זמן ההזמנה ולא לפי זמן האספקה (למשל: מוצר שלישי חנים וסופקו רק שני מוצרים)

12.4.2 אמצעי תשלום

האתר צריך לכלול אמצעי תשלום שונים, המותאמים למקובל בשוק האונליין, כולל:

- אשראי - כולל כל סוגי הכרטיסים
- Google Pay
- Apple Pay
- ביט
- פייבוקס

12.4.3 דרישות ייחודיות לתהליך התשלום

האתר צריך לתת מענה לצורות תשלום ייחודיות המותאמות לרשת כוורת ואופי המשתמשים באתר, כמפורט להלן:

■ כרטיס כוורת:

- צד משתמש: תהליך התשלום בכרטיס כוורת דומה לתהליך התשלום בכרטיס אשראי.
- צד שרת: אופן ביצוע התשלום דומה לפניה לחברת סליקה, אולם הפניה מתבצעת לשרת של כוורת
- קיימת הגבלה של קטגוריות מוצרים בתשלום בכרטיס כוורת
- פירוט הדרישות כחלק מאפיון ממשקים

■ כרטיס מועדון

- חברות בכרטיס מועדון כוורת
- החברות במועדון מקנה הנחות ומבצעים ייחודיים
- צבירה של כוכבים ונקודות לטובת קבלת הנחות ומבצעים
- יש להציג באתר את ההטבות הנגזרות מהחברות במועדון
- ביצוע הזמנות על בסיס תקציב קבוע או חד פעמי
- הזנת תקציב רכישות לחשבון המשתמש - דרך מערכת הניהול או על ידי טעינת קבצים
- תשלום על רכישה על חשבון התקציב
- הצגה של יתרת התקציב בכל רגע נתון
- הגבלה על רכישת מוצרים מקטגוריות מסוימות בעת רכישה על חשבון התקציב

■ פיצול אמצעי תשלום

- תשלום על הזמנה דרך שני אמצעי תשלום (או יותר) שונים
- פיצול התשלום יאפשר רכישה של מוצרים מקטגוריות המוגבלות לרכישה לפי אמצעי תשלום

■ אפשרות לקאשבק לחשבון המשתמש

13. אפליקציית משתמשים

13.1. כללי

- כחלק משדרוג חוויית האונליין של רשת כוורת, לצד אתר האונליין, יש לספק גם אפליקציית Native לשימוש במכשירים ניידים
- האפליקציה תספק את כל היישומים והמידע הקיים באתר האונליין (גירסת Web)
- האפליקציה תעבוד בסנכרון מלא עם המידע האישי והכללי המוצג באתר האונליין

13.2. דרישות טכניות

- תמיכה מלאה במערכת הפעלה iOS
- תמיכה מלאה במערכת הפעלה Android
- UX/UI מותאם אפליקציית Native, כגון: מיקום תפריטים, ניווט באפליקציה וכדו'

13.3. דרישות ייחודיות לאפליקציה

- הטבות ייחודיות למשתמשי האפליקציה
- מערכת התראות - המערכת תכלול:
 - אפשרות לשליחת התראות למשתמשי האפליקציה
 - מערכת תומכת לניהול ההתראות הנשלחות דרך האפליקציה

14. נגישות

- 14.1. האתר והאפליקציה, צריכים להיות מונגשים, לפי המוגדר בחוק הישראלי, ולאפשר שימוש למשתמשי קצה בעלי מוגבלויות, בצפיה ובשמע.
- 14.2. לצורך כך, התקן הקובע הוא תקן ישראלי 5568.
- 14.3. המציע יציג אישור של מומחה נגישות חיצוני, לאחר שזה בדק את האתר ואישר שהוא אכן עומד בכל דרישות החוק.

ד. פירוט דרישות - מערכת ניהול

1. כללי

- 1.1 מערכת הניהול משמשת לניהול פעילות האונליין של רשת כוורת
- 1.2 המערכת תשמש את עובדי כוורת להם יש נגיעה לפעילות האונליין בארגון
- 1.3 המערכת תשמש להצגת מידע ולביצוע פעולות שונות הנדרשות לניהול פעילות האונליין של הרשת
- 1.4 המערכת תתמוך בצרכים ובדרישות של המחלקות השונות, כמפורט להלן:
 - תפעול
 - סחר
 - שירות לקוחות
 - כספים
 - שיווק

2. הרשאות ומשתמשים

2.1 הרשאות

- הכניסה למערכת הניהול תינתן למשתמשים מורשים בלבד
- הוספת ומחיקת משתמשים על ידי מנהלי המערכת המורשים לכך
- לכל משתמש מערכת מוגדר סט הרשאות, המשפיע על סוג המידע המוצג למשתמש והפעולות אותן רשאי המשתמש לבצע דרך המערכת
- סט ההרשאות למשתמש מוגדר מראש עבור סוגי משתמשים שונים
- המערכת תאפשר עדכון ידני של סט ההרשאות המוגדר לסוג המשתמש

2.2 ניהול משתמשי מערכת ניהול

- רשימת משתמשי המערכת תוצג במערכת הניהול, בהתאם להרשאות המשתמש. משתמשים מורשים יכולים לצפות בנתוני המשתמשים ולבצע פעולות שונות.

2.2.1 רשימת משתמשי מערכת

רשימה מרכזת של משתמשי המערכת, הכוללת תצוגת מידע ופעולות כמפורט להלן:

■ מידע

- שם מלא
- כתובת מייל
- טלפון
- תפקיד
- מקום עבודה (משרדים / שם מרלוג)
- הרשאות
- סטטוס

■ פעולות

- חיפוש
- מיון וסינון
- הוספה ומחיקה
- הוספת משתמש חדש

2.2.2 דף משתמש מערכת

דף המציג את כלל פרטי המשתמש מערכת, ואפשרות לבצע פעולות שונות כמפורט להלן:

■ מידע

- שם מלא
- כתובת מייל
- טלפון
- תפקיד
- מקום עבודה (משרדים / שם מרלוג)
- הרשאות
- סטטוס
- תמונה

■ פעולות

- עריכת פרטים
- עדכון הרשאות
- עדכון סטטוס
- מחיקת משתמש

3. נתוני מערכת - תצוגה וניהול

3.1. כללי

- המטרה המרכזית של מערכת הניהול היא הצגת מידע מקיף על פעילות האונליין
- כל אזור מידע כולל טבלה מרכזת של הנתונים, ואפשרות להצגת מידע מעמיק יותר על אחד הפריטים בטבלה
- על כל מידע המוצג בצורה טבלאית מרכזת יש לאפשר את הפעולות הבאות:
 - חיפוש
 - מיון - לפי השדות השונים בטבלה
 - סינון - סינון המידע הומצג בטבלה לפי פרמטרים שונים
 - ייצוא לאקסל - של כל המידע או חלקו
 - ביצוע פעולות על מספר פרטים בטבלה יחד
 - הקמת יישות חדשה

3.2. לוח בקרה

3.2.1 לוח בקרה כללי

לוח בקרה כללי (דשבורד) המציג תמונה כללית של פעולת המערכת. נתונים לדוגמא:

- כמות הזמנות יומית (הוזמנו היום)
- סה"כ מכירות (בכסף)
- לקוחות רשומים / לקוחות פעילים
- משתמשים חדשים - יומי

3.2.2 לוח בקרה תפעולי

לוח בקרה כללי (דשבורד) המציג תמונה כללית של פעולת המערכת. נתונים לדוגמא:

- כמות הזמנות לאספקה היום
- כמות הזמנות לפי סטטוס
- הזמנות שלא סופקו

3.3. משתמשי קצה

תצוגה וניהול לקוחות כוורת אונליין.

3.3.1 טבלת משתמשי קצה

טבלת לקוחות, הכוללת את העמודות הבאות:

- שם פרטי
- שם משפחה
- סיווג משתמש
- סטטוס
- טלפון
- כתובת מייל
- מס' הזמנות כולל
- תאריך רכישה אחרונה

3.3.2 דף לקוח

דף לקוח בו מוצגים כלל פרטי הלקוח, ואפשרות לביצוע פעולות, כמפורט להלן:

- המידע המוצג:
 - שם פרטי
 - שם משפחה
 - סיווג משתמש
 - סטטוס
 - טלפון
 - כתובת מייל
 - מס' הזמנות כולל
 - תאריך רכישה אחרונה
 - תאריך הרשמה
 - פרטי אשראי (בצורה מוגבלת בהתאם למדיניות הנדרשת)
 - מאזן תקציב חודשי (עבור לקוחות רלוונטיים)
 - סטטוס אישור קבלת חומר שיווקי
 - רשימת הזמנות קודמות
 - היסטוריית פניות לשירות
 - קופונים אישיים

■ פעולות אפשריות:

- עריכת פרטי משתמש
- הוספת קופונים (למשל, פיצוי)
- מעבר לצפיה בהזמנה (מתוך רשימת ההזמנות)
- איפוס סיסמא

3.4. הזמנות

תצוגה וניהול הזמנות.

3.4.1 טבלת הזמנות

טבלת לקוחות, הכוללת את העמודות הבאות:

- שם מזמין
- טלפון מזמין
- שם נמען
- טלפון נמען
- מרלו"ג
- זמן הזמנה
- זמן אספקה
- סטטוס הזמנה
- כמות מוצרים בהזמנה
- סכום הזמנה
- סוג הזמנה (רגילה, שיפורי מזון, צליאקים וכו')

3.4.2 דף הזמנה

דף הזמנה בו מוצגים כלל פרטי ההזמנה, ואפשרות לביצוע פעולות, כמפורט להלן:

■ המידע המוצג:

- מספר הזמנה
- פרטי מזמין (שם מלא, טלפון, מייל)
- פרטי נמען (שם מלא, טלפון, מייל)
- מרלו"ג
- נקודת הספקה (נתון זה יופיע עד 10 ימים לאחר אספקת ההזמנה)
- זמן הזמנה

- זמן אספקה בפועל
- סטטוס הזמנה
- כמות מוצרים בהזמנה - הוזמן / סופק
- סכום הזמנה - הוזמן / סופק
- סוג הזמנה (רגילה, שיפורי מזון, צליאקים וכו')
- פרטי מלקט
- פרטי שליח
- תאריך אחרון לאספקה
- פרטי אמצעי תשלום (בצורה מוגבלת)
- רשימת המוצרים בהזמנה, כולל: סטטוס של כל מוצר (סופק / לא סופק) והחלפות שבוצעו
- ציר זמן
- פעולות אפשריות:
 - עריכת פרטי הזמנה
 - הוספה / הסרה של מוצרים בהזמנה
 - הוספת קופון
 - העברה בין מרלוגים
 - הוספת זיכוי
 - הדפסת הזמנה

3.5 מרכזי אספקה

תצוגה וניהול של מרכזי אספקה של כוורת אונליין.

3.5.1 טבלת מרכזי אספקה

טבלת חנויות אונליין, הכוללת את העמודות הבאות:

- שם חנות
- מיקום
- סטטוס
- מנהל אחראי

3.5.2 דף חנות אונליין

דף חנות אונליין בו מוצגים כלל פרטי הנקודה, ואפשרות לביצוע פעולות, כמפורט להלן:

■ המידע המוצג:

- שם חנות
- מיקום (כתובת + מפה)
- סטטוס
- מנהל אחראי
- טלפון
- כתובת מייל
- רשימת עובדים ותפקידים

■ פעולות אפשריות:

- עריכת פרטי חנות
- שיוך / הסרה של עובדים
- עדכון סטטוס

3.6 מוצרים

3.6.1 התממשקות ל SAP

- רשימת המוצרים של רשת כוורת מנוהלת במערכת ה-SAP.
- מערכת ה-SAP מכילה את כלל המידע על המוצרים, כולל מחירים ומבצעים.
- המציע נדרש לפתח ממשק למערכת ה-SAP לטובת משיכת קטלוג המוצרים המוצג באתר, לפי המפרט המופיע באפיון הממשקים.

3.6.2 התממשקות ל GS1

- מערכת GS1 פותחה על ידי אגודת הברקוד הישראלית, ומכילה את כל המידע הדרוש על מוצרים משוק המזון בישראל
- המציע יידרש לפתח ממשק למערכת GS1 לטובת משיכת הנתונים המלאים על כל מוצר, כולל כלל הפרמטרים ותמונות מסוגים שונים.
- דרישות פיתוח הממשק כמפורט באפיון הממשקים

3.6.3 כללי

- דרישות ניהול המוצרים, כולל פרטים, מחירים ומבצעים, תלוי בסוג הפלטפורמה עליה יתבסס האתר, ואופן הפעולה אותו מציעה הפלטפורמה.
- על כן, דרישות ספציפיות אודות דרישות ניהול המוצרים דרך מערכת הניהול יועברו בהמשך לספקים הפוטנציאליים בהתאם לפלטפורמה שתיבחר כבסיס לאתר כוורת אונליין.

4. ניהול תוכן

המציע נדרש לספק מערכת ניהול תוכן לאתר האונליין ולאפליקציה. תוכן האתר מופיע במקומות שונים ובצורות שונות, כמפורט להלן:

4.1. באנרים

- באנרים בגדלים שונים במקומות שונים באתר
- ניהול מיקום הבאנרים בדף הבית ובדפים שונים באתר (למשל - באנר מותאם לקטגוריה מסוימת)
- באנרים מסוגים שונים - סטטי, מתחלף, סרטונים

4.2. תצוגת מוצרים

- קרוסלות מוצרים קבועות
- קרוסלות מוצרים מתחלפות
- הוספת סטיקר למוצר (מוצר חדש, במבצע וכו')

4.3. תוכן טקסטואלי

- ניהול תוכן טקסטואלי באתר (מרכז תמיכה)
- עדכון תקנון אתר
- עדכון מדיניות פרטיות
- אפשרות לחייב משתמשים לאשר עדכון למדיניות פרטיות ותקנון אתר

5. דו"חות

5.1. כללי

- מערכת דו"חות וסטטיסטיקות, למעקב אחר פעילות האונליין של כוורת
- מערכת הדו"חות תאפשר הצגת נתונים בצורה טבלאית ובגרפים, בהתאם לנתונים המוצגים

5.2. פעולות דרושות

עבור הדו"חות המוצגים בתצורת רשימה, המערכת תאפשר את הפעולות הבאות:

- ייצוא נתונים ל- EXCEL
- הדפסת הדו"ח
- מיון לפי כל אחת מהעמודות בסדר עולה או יורד

- ניתן להריץ דו"חות לפי החיתוכים הבאים:
 - טווח תאריכים
 - מרכזי אספקה
 - הצגה ליחידת זמן (יומי / שבועי / חודשי)

5.3 רשימת הדו"חות

פירוט הדו"חות המרכזיים הדרושים עבור רשת כוורת, לפי מחלקות

5.3.1 תפעול

- כמות הזמנות - לפי זמן אספקה
- זמני ליקוט

5.3.2 סחר

- מכר מוצרים - פירוט לכל מוצר
- מכר לפי מותג
- מכר לפי יצרן / ספק
- מכר לפי קטגוריה
- חוסר מוצרים - עבור כל מוצר, הצגה של כמות הפעמים שלא סופק בשל חוסר במלאי
- מוצרים מחליפים לפי תדירות החלפה
-

5.3.3 שיווק

- כמות הזמנות - לפי זמן הזמנה
- כניסת הזמנות לפי יום ושעה
-

5.3.4 כספים

- סה"כ מכירות - לפי חיוב בפועל
- סה"כ הזמנה מול חיוב - דו"ח המציג את הפער בין סכום הזמנה לסכום שחויב בפועל
- דו"ח זיכויים
- דו"ח מימוש קופונים
-

ה. מערך תמיכה (Support)

1. משתמשי קצה

1.1. כללי

- מערכת תמיכה למשתמשי קצה
- תמיכה תסופק למשתמשים רשומים או משתמשים חדשים
- קישור ישיר לערוצי התמיכה השונים באתר ובאפליקציה
- נדרש שילוב בוט חכם בערוצי הפניה השונים לטובת סיווג ומענה ראשוני

1.2. ערוצי פניה

לטובת מתן שירות יעיל ומתקדם, המערכת תספק אפשרות לפניה בערוצי התקשרות שונים, כמפורט להלן:

- ווטסאפ
- צ'אט
- מייל
- טלפון

2. מערך התפעול

2.1. כללי

- מערכת תמיכה למערך התפעולי, הכולל: מלקטים, שליחים, מנהלי נקודות אספקה
- תמיכה במערך התפעולי תסופק למשתמשים רשומים בלבד
- קישור ישיר לערוצים השונים מתוך מערכת הליקוט ומערכת השילוח
- ערוצי הפניה של מערך התפעול יהיו שונים ומופרדים מערוצי הפניה של מערכת התמיכה במשתמשי קצה (מספרי טלפון שונים, מייל שונה, צ'אט נפרד)

2.2. ערוצי פניה

עובדי המערך התפעולי של רשת כוורת יוכלו לפנות למוקד ייעודי דרך ערוצי פניה שונים:

- ווטסאפ
- צ'אט
- מייל
- טלפון

3. מערכת CRM

3.1. כללי

- מערכת ה-CRM מרכזת את הפניות לתמיכה, מכלל הערוצים
- המערכת מתממשקת למסד הנתונים של האתר, על מנת להציג לנציגי התמיכה מידע מלא אודות המשתמש
- תיעוד מלא של היסטוריית הפניות
- במערכת יוגדר עץ סיווגים לפניות, עד 3 רמות של הגדרת סוג פניה
- המערכת תכיל אפשרות להגדיר SLA לפי סוג התלונה וסוג המשתמש

3.2. ניהול משתמשי מערכת

- משתמשי מערכת ה-CRM הם נציגי מערך התמיכה במשתמשי קצה ובמערך התפעול
- המערכת תאפשר ניהול הרשאות משתמשים בהתאם לתפקיד ותחומי אחריות

3.3. לוח בקרה ודו"חות

- מערכת ה-CRM תספק מערך דו"חות וסטטיסטיקות לטובת ניתוח ומעקב של עבודת מערך התמיכה
- מערך הדו"חות והסטטיסטיקות יספק אפשרות להצגת נתונים לפי חיתוכים שונים לפי הפירוט הבא (כולל שילוב בין החיתוכים השונים):
 - תקופת זמן להצגה - יומי/ שבועי/ חודשי
 - טווח זמנים
 - לפי מרלוג
 - לפי נציג
 - לפי סוג הפניה
 - לפי סוג משתמש קצה
- לוח הבקרה יציג נתונים בזמן אמת, לפי הפירוט הבא:
 - קריאות פתוחות בזמן אמת
 - קריאות בחריגה מ-SLA
 - כמות פניות יומית
- רשימת דו"חות נדרשים במערכת:
 - זמן טיפול ממוצע לפניה
 - כמות פניות למערך התמיכה
 - זמן טיפול לפי מחלקה

3.4. מערכת Ticketing

- מערכת ה-CRM תאפשר ניהול של תהליך פתרון של פניה מתחילתה ועד סופה
- ניתן להעביר פניה בין משתמשי מערכת שונים, לפי סוג הפניה והגורם הדרוש לטיפול בפניה
- ניתן להגדיר SLA לשלב מסוים בטיפול, בכפוף ל-SLA הכללי שהוגדר במערכת לפי סוג הפניה
- המערכת תספק התראות במייל, לפי הפירוט הבא:
 - שלושה ימים לפני תום מועד הטיפול שהוגדר
 - 24 שעות לפני תום מועד הטיפול שהוגדר
 - לאחר שעבר מועד הטיפול שהוגדר

4. מערך הדרכה

4.1. כללי

- מערכת ה-CRM תכיל מערך הדרכה לטובת נציגי תמיכה חדשים
- המערכת תכיל מידע כללי על אופן השימוש במערכת
- המערכת תאפשר יצירה של מאגר מידע פנים ארגונים של מקרים ותגובות, כפי שהוגדרו בארגון

4.2. הדרכה

- מערך הדרכה מובנה בתוך המערכת
- מערך ההדרכה כולל מדריך מפורט על אופן השימוש במערכת
- תוכן ההדרכה יהיה נגיש למשתמשי המערכת בכל זמן

4.3. תהליך הסמכה

- המערכת תאפשר בניה של מבחני הסמכה בטרם השימוש במערכת ה-CRM
- מבחני ההסמכה יוגדרו על ידי מנהל המערכת בהתאם לצרכי הארגון
- מבחני ההסמכה יופיעו בשימוש ראשוני במערכת, או בעדכוני מערכת

4.4. מאגר מידע פנים ארגוני

- מערכת ה-CRM תאפשר בניה של מאגר מידע פנים ארגוני
- מאגר המידע מכיל מקרים ותגובות לפי סוגי פניות
- מאגר המידע יהיה נגיש לנציגי התמיכה בכל זמן
- בהתאם לסוג הפניה - לנציגי התמיכה יוצגו מרחב פתרונות אפשריים מתוך מאגר המידע, בהתאם לסיווג הפניה

1. מערכת לניהול לוגיסטי

פרק זה כולל בקשה להצעות עבור מערכת לוגיסטית לטיפול בהזמנות מרגע כניסת הזמנה למערכת ועד מסירתה ללקוח ביעד המבוקש.

1. כללי

- 1.1. מערכת לניהול לוגיסטי של חנות האונליין של רשת כוורת כוללת רכיבי מערכת המשמשים לניתוב, ליקוט, הפצה ומסירה של הזמנות המגיעות לחנות האונליין
- 1.2. מערכות הניהול הלוגיסטי מוזנות מאתר האונליין, ואף מזינות אותו ואת מערכת הניהול במידע הדרוש ללקוחות ולמערך התמיכה בלקוחות.
- 1.3. המערך הלוגיסטי פועל מתוך שלושה מרכזים לוגיסטיים (בהמשך ייפתח למוקדים נוספים).
- 1.4. המרכזים הלוגיסטיים ממוקמים בדרום, במרכז ובצפון, ומשם מפיצים לכלל בסיסי ומוצבי צה"ל ברחבי הארץ כולה.
- 1.5. עובדי המערך הלוגיסטי הינם עובדים המתמקצעים בניהול התהליך הלוגיסטי מתחילתו ועד סופו, על כל שלביו, כולל תפעול המערכות התומכות בתהליך.
- 1.6. במרכזים אלה ישנם עובדים ייעודיים אשר עוסקים בליקוט הזמנות, ומתמחים בתהליך ובתפעול המערכת.

2. ממשקים

- 2.1. מערכת הניהול הלוגיסטי נדרשת להתממשק לחנות האונליין של כוורת, לצורך העברת מידע דו-כיווני בזמן אמת.
- 2.2. בין רכיבי מערכת הניהול הלוגיסטי מתקיים סנכרון מלא של המידע בכל שלבי הטיפול בהזמנה
- 2.3. המידע הנדרש בממשקים:
 - סטטוס הזמנות בזמן אמת
 - מידע אודות מוצרים ומבצעים (לצורך ביצוע החלפת מוצרים)
 - מידע אודות לקוח הקצה

3. מערכת ניהול למערך הלוגיסטי

3.1. כללי

- מערכת ניהול לשליטה ובקרה על מערך הליקוט.

- המערכת תשמש את מנהלי המרלו"ג, ואת מנהלי התפעול של החברה.
- **המערכת תעבוד בסנכרון מלא עם מערכת ניהול האתר, עם עדיפות למערכת אחודה ממנה מנוהל כל מערך האונליין בחברה**

3.2. פונקציונליות מערכת

- תצוגת כלל ההזמנות במערכת
- אפשרות מיון וסינון ההזמנות במערכת לפי פרמטרים שונים
- סימון הזמנות במערכת בהתאם לסטטוס ההזמנה (להרשאות (למשל: מרלוג דרום לא יראה הזמנות מרלוג צפון))
- דשבורד ניהולי - כולל נתונים כלליים על אופן תפקוד המערכת בזמן אמת
- דו"חות - אפשרות לבחון סיכומי נתונים של מערך הליקוט, לפי פרמטרים שונים.
- אפשרות להעביר הזמנות בין מרלוגים

3.3. התראות

- התראות מערכת לטובת מנהלי התפעול בחברה
- התראות נדרשות:
 - כניסת הזמנה חדשה
 - איחור בליקוט הזמנה
 - הזמנה עם זמן ליקוט חריג
 - הזמנה עם כמות חריגה
 - הזמנה לכתובת אזרחית

4. מערכת ליקוט

4.1. כללי

- מערכת לטיפול בתהליך הליקוט של ההזמנה
- ההזמנה מטופלת במערכת הליקוט מרגע כניסתה למערכת ועד לאריזה, לקראת הפצה למשתמש הקצה
- המערכת כוללת:
 - קליטת הזמנה למערכת
 - ניתוב הזמנה
 - ליקוט הזמנה
 - תהליך החלפת מוצרים חסרים
- תוכנת הליקוט תותקן על מכשיר נייד דרכו מתבצע הליקוט. התוכנה תתמוך בלפחות אחד משתי האופציות החומריות הבאות:
 - מסופן ייעודי
 - מכשיר טלפון נייד עם מערכת הפעלה Android / IOS
- לצד תוכנת הליקוט, תינתן אפשרות לתהליך ליקוט ידני (במקרה של תקלה)
- המערכת תספק התראות למערך התפעול כמפורט בהמשך

4.2. קליטת הזמנות

- מערכת הליקוט מקבלת את המידע על כניסת הזמנות באופן אוטומטי מחנות האונליין.
- בהתאם לבחירת אזור האספקה על ידי המשתמש, ההזמנה מנותבת באופן אוטומטי למרכז הלוגיסטי הרצוי.
- במקרה של ניתוב שגוי, תינתן אפשרות לניתוב ידני מחדש דרך מערכת הניהול של המערך הלוגיסטי

4.3. תוכנת ליקוט

פירוט אופן עבודת תוכנת הליקוט:

4.3.1 כללי

- סדר ליקוט הזמנות לפי עדיפות, הנגזרת מזמן הליקוט הצפוי, זמן האספקה ותוכנית ההפצה
- עבור כל מרלוג"ג יוגדר סדר הליקוט לפי מחלקות, בהתאם לסדר הפיזי במרלוג"ג
- סדר ליקוט מוצרים - הצגת המוצרים לליקוט בהזמנה לפי הגדרת סדר המחלקות במוקד הליקוט, כפי שהוגדר מראש במערכת

4.3.2 ליקוט מוצרים

- מערכת הליקוט תציג את רשימת המוצרים בהזמנה בהתאם לסדר הליקוט כפי שהוגדר לעיל
- על כל מוצר יוצגו הנתונים הבאים:
 - תמונה
 - שם מוצר
 - מותג + יצרן
 - מחיר
 - כמות
- ליקוט מוצרים מבורקדים, באופן הבא:
 - בחירת המוצר באפליקציה
 - סריקת ברקוד המוצר
 - מערכת מוודאת התאמה בין ברקוד סרוק למוצר שהוזמן
 - במקרה של חוסר התאמה - הודעת שגיאה
 - במקרה של התאמה - הזנת כמות שלוקטה
- במקרה של מוצר חסר - סימון כחוסר או החלפה, לפי התהליך המפורט בהמשך

4.3.3 החלפת מוצרים

- במקרה של חוסר במוצר שהוזמן, המערכת תשתדל לספק תחליף הולם למשתמש
- תהליך החלפת מוצר באפליקציה כמפורט להלן:
 - בחירת המוצר שהוזמן
 - בחירת האופציה להציע מוצר חלופי
 - המערכת תציע מוצרים חלופיים אפשריים בהתאם לסוג המוצר
 - ניתן לבחור מוצר חלופי מתוך רשימת ההמלצות של המערכת או לבחור מוצר אחר מתוך רשימת המוצרים בקטלוג
 - המוצרים החליפיים נמצאים במצב המתנה לאישור לקוח
 - לאחר אישור על ידי לקוח, המוצרים החליפיים ילוקטו והזמנה תעודכן בהתאם
- תהליך אישור החלפות על ידי משתמש, כמפורט להלן:
 - שליחת הודעת SMS (או הודעת ווטסאפ) למשתמש עם לינק לאישור מוצרים תחליפיים
 - הלינק מוביל לדף אשר מציג את המוצרים החסרים ואת ההצעות למוצרים תחליפיים
 - משתמש מאשר כל מוצר חליפי באופן הבא: מאשר / לא מאשר
 - לאחר עדכון כלל המוצרים ברשימה, האישור יישלח למערכת
 - ללקוח יינתן זמן מוגבל לאישור מוצרים תחליפיים, בהתאם להגדרת מערכת
- ניתן לבצע אישור החלפות טלפונית מול הלקוח.

- המערכת תאפשר יצירת קשר טלפוני עם הלקוח ישירות מתוך האפליקציה, דרך מספר מערכת ייעודי, ואפשרות לתיעוד השיחות והקלטה.

4.3.4 סגירת הזמנה

- ניתן לסגור הזמנה רק לאחר שכל המוצרים לוקטו או סומנו כחסרים
- בעת סגירת ההזמנה תישלח קריאת חיוב למערכת הסליקה לפי מה שסופק בפועל
- המלקט יציין במערכת את סוג האריזה ואת מספר האריזות
- פלט מדבקה מודפסת עבור כל אריזה כולל הפרטים הבאים:
 - שם לקוח
 - טלפון
 - מקום אספקה
 - תאריך אספקה
 - ברקוד לזיהוי חבילה

4.3.5 בקרת ליקוט

- המערכת תאפשר ביצוע בקרת ליקוט לאחר סיום ליקוט על ידי מנהל מערכת
- בעת בקרת ליקוט יוצגו למנהל נתוני ההזמנה במלואם
- רשימת המוצרים תוצג, כולל סטטוס של כל מוצר
- בסיום התהליך מנהל יאשר ליקוט ותהליך הבדיקה יתועד במסד הנתונים כמפורט להלן:
 - מספר הזמנה
 - שם בודק
 - זמן בדיקה
 - הערות בדיקה
 - אישור

4.3.6 התראות

- המערכת תשלח התראות למשתמשים בהתאם לחריגה מהנדרש בתהליך הלוגיסטי
- זמן שליחת ההתראה בכל סטטוס ייקבע על ידי מנהל המערכת וניתן לעדכון
- התראות יישלחו במקרים הבאים:
 - הזמנה חדשה
 - הזמנה שזמן האספקה שלה מתקרב ועדיין לא לוקטה
 - אישור מוצרים תחליפיים על ידי לקוח
 - תפוגת זמן שניתן לאישור מוצרים תחליפיים על ידי לקוח
 - ביטול הזמנה

5. מערכת ניהול הפצה

- 5.1 מערכת לניהול תהליך ההפצה, מרגע סיום ליקוט ההזמנה ועד מסירתה ללקוח הקצה
- 5.2 מערכת ניהול ההפצה תספק כחלק אינטגרלי ממערכת הליקוט, או דרך ממשק עם סנכרון מלא עם מערכת הליקוט וחנות האונליין
- 5.3 המערכת תעבוד באופן מיטבי במכשירים ניידים בלפחות אחת משתי האופציות הבאות:
- שימוש דרך דפדפן
 - אפליקציית Native
- 5.4 כניסת הזמנות למערכת ההפצה תתבצע בצורה ישירה ממערכת הליקוט, עם סיום ליקוט ההזמנה
- 5.5 המערכת תספק עדכוני סטטוס בזמן אמת למערכות הניהול הלוגיסטי ולחנות האונליין של כוורת
- 5.6 למשתמשי המערכת יוצגו הזמנות בהתאם להרשאות מערכת, ושיוך למרלו"ג
- 5.7 עדכוני סטטוס למערך הפצה:
- איסוף (על ידי סריקת אריזות או באופן ידני)
 - יציאה לדרך
 - מסירה - כל העברה בין משתמש אחד לאחר, עד למסירה ללקוח
- 5.8 המערכת תספק עדכונים בזמן אמת ללקוחות, בהודעת SMS או כהתראה באפליקציית משתמשי קצה, בהתאם לסטטוס הזמנה כמפורט להלן:
- יציאה מהמרלוג (חבילה בדרך אליך)
 - הגעה לנקודת מסירה (חבילה ממתינה לאיסוף)
 - מסירת ההזמנה
- 5.9 המערכת תספק תעודות משלוח לכל נקודת אספקה בשתי דרכים:
- תעודת משלוח בודד
 - תעודת משלוח מרכזת לנקודת הפצה
- 5.10 המערכת תתמוך במסלול הפצה מרובה תחנות עד למסירה ללקוח הקצה (ניתן לעבור דרך כלל התחנות או דרך חלקן), כמפורט להלן:
- מרלו"ג
 - מרכז הפצה יחידתי (כוורת / שלישות)
 - מרכז הפצה תת-יחידתי (איסוף על ידי מפקד)
 - מסירה ללקוח
- 5.11 תהליך זיהוי דיגיטלי בעת מסירת הזמנה ללקוח, כולל:
- אופן זיהוי המשתמש - אפשרות דרך QR code שנשלח ללקוח או צילום תעודה מזהה
 - חתימת המשתמש על קבלת החבילה (לא נדרש במקרה של QR)

6. ציוד

6.1. כללי

- מערכות הניהול הלוגיסטי יסופקו עם הציוד הייעודי הדרוש להפעלת המערכת
- הציוד המסופק צריך לבוא עם אחריות ושירות תיקונים והחלפות
- זמן טיפול בתקלת ציוד - טיפול תוך 48 שעות מרגע פתיחת תקלה
- תקלת ציוד משבית עבודה - טיפול תוך 24 שעות מרגע פתיחת תקלה
- מערכת הליקוט וההפצה יותקנו על גבי מכשרים הניתנים לניוד (מסופונים ייעודיים או מכשירי טלפון ניידים)
- המערכת תתמוך בהתקנה על גבי מערכות הפעלה Android & IOS

6.2. מסופון ליקוט

מסופון ייעודי המשמש לליקוט הזמנות, לפי המפרט הבא:

- מכשיר נייד עליו מותקנת האפליקציה
- סורק ברקודים מחובר למכשיר
- אפשרות להתקן שיושב נוח על היד
- ציוד מוקשח למניעת פגיעות

6.3. מדפסת מדבקות

מדפסת מדבקות המיועדת לסימון חבילות ומארזים, לפי הדרישות הבאות:

- הדפסה איכותית של מדבקות
- עדיפות להדפסה ביותר מצבע אחד
- התחברות אלחוטית (Wifi / Bluetooth)

7. הדרכה

- 7.1 מערך הדרכה לטובת תהליך מסודר של קליטת עובדים למערך הלוגיסטי
- 7.2 מערך ההדרכה כולל:
 - הדרכה פרונטלית ראשונית - בעת הטמעת המערכת במערך התפעול של רשת כוורת
 - הדרכה דיגיטלית - מערך הדרכה דיגיטלי לעבודה בשוטף
- 7.3 מערך ההדרכה הדיגיטלי יוטמע באופן מלא בתוך מערכות הניהול הלוגיסטי השונות
- 7.4 מערך ההדרכה כולל מדריך מפורט על אופן השימוש במערכת
- 7.5 תוכן ההדרכה יהיה נגיש למשתמשי המערכת בכל זמן
- 7.6 בשימוש ראשוני במערכת, משתמש יחוייב לעבור הדרכה על המערכת
- 7.7 לאחר הדרכה ראשונית, משתמש יידרש לעבור מבחן הסמכה
- 7.8 המערכת תאפשר יצירת הזמנות דמה לטובת תרגול השימוש במערכת
- 7.9 משתמש לא יוכל להשתמש במערכת ללא סיום הדרכות, מבחני הסמכה ואישור מהנל המערכת לתחילת עבודה (ההגבלות השונות - בהתאם להגדרות מנהלי המערכת)

ז. ממשקים

1. רקע

- 1.1 רשת כוורת מבקשת פתרון עבור מערכת לסנכרון נתונים (ממשקים) בין אתר האינטרנט המוצע לבין מערכות כוורת.
- 1.2 נדרש להתממשק לבסיס הנתונים של מערכות רשת כוורת, באמצעות גישה לטבלאות Microsoft SQL נבחרות, בהתאם לאפיון מדויק שיבוצע בהמשך בשיתוף המציע.
- 1.3 לרשת כוורת ישנה מערכת בקרת ממשקים אוטומטית, אשר פועלת על גבי ממשקים הפועלים מול Microsoft SQL, בתצורה של עדכון שדה סטאטוס ברמת הממשק.
- 1.4 המערכת הינה קריטית וחוסכת משאבים הנדרשים לניהול ובקרה של ממשקים.
- 1.5 אי לכך, פתרון הממשקים חייב להתבצע מול שרת Microsoft SQL כפי שמתואר במסמך זה.

2. דרישות מערכת ממשקים

פירוט דרישות עבור מערכת סנכרון נתונים (ממשקים):

- 2.1 על המציע להקים Web Service המאוחסן בשרתי כוורת, יקבל ויכתוב נתונים בצורה טבלאית מול שרת SQL Server Express 2023, בהתאם לצרכים של המערכת ויבצע סנכרון של הנתונים באופן שוטף אל אתר האינטרנט.
- 2.2 המציע יתמוך בשרת הממשקים, ובתוכנת הממשקים לתקופה המקבילה להסכם האתר, כולל עדכונים שוטפים, הן למערכת ההפעלה והן לתוכנה.
- 2.3 התחייבות להפצת עדכונים תקופתיים של המוצר.
 - תדירות העדכונים המתבקשת בהתאם לנדרש בכל אחת מהטבלאות (יוגדר בהמשך).
 - במידה ואין עדכונים נדרשים, יש לבצע עדכון לפחות אחת לשנה.
- 2.4 ביצוע כל ההתאמות החוקיות והרגולטוריות המתחייבות מעת לעת ממסגרת תוכנית העדכונים הרגילה של המוצר.
- 2.5 מתן אחריות מקיפה, כוללת ומלאה לפעולת המערכת, ולתקן לאלתר כל תקלה מכל מין וסוג, וזאת ביעילות, מקצועיות, וללא עלות נוספת מצד רשת כוורת.
- 2.6 באחריות המציע לבצע תהליכי גיבוי של התוכנה לתיקייה נפרדת בשרת, לצד הדרישות הבאות:
 - באחריות כוורת לגבות את תיקיית הגיבוי, בתדירות שתקבע מול המציע וצרכיו.
 - המציע יספק תמיכה טכנית שוטפת לתוכנה על כל מרכיביה, הכוללת עדכון גרסאות, טיפול בבסיסי נתונים פנימיים במידה ויש, שרותי System, לרבות תמיכה בביצוע כל העדכונים הנדרשים מבחינת חוק בישראל, כולל עדכוני אבטחת מידע באופן שוטף.

2.7. התמיכה במערכת תתבצע ע"י המציע בלבד, כאשר כל חריגה תהיה באישור בכתב של רשת כוורת.

2.8. במסגרת שירותי התמיכה והאחזקה של עדכוני גרסאות. עדכוני אבטחה ומערכת הפעלה, יבוצע בהתאם לרשום בסעיף 13 – אבטחת מידע.

2.9. הפתרון המתבקש וסביבת העבודה, ניתן לממש באחת מ 2 חלופות:

■ חלופה ראשונה ומועדפת - הקמת השרת כ - *LINUX Docker Container* שניתן להגדיר לעבוד כ-Swarm.

- לכוורת יש 3 שרתים, שפועלים כ Swarm, מה שייתן שרידות ויתירות לתוכנה.
- הפתרון כ - Docker Container יחסוך משאבים רבים של המציע לצורך תחזוקה ועדכון.
- המציע יוכל לייצא Container ל - Private Repository עם גרסאות חדשות, והם יותקנו אוטומטית לכל ה - Swarm, ללא צורך בעבודות תחזוקה, או פעולות ידניות, מול שרת כוורת.
- באחריות המציע לכתוב את הסקריפט הפונה ל - Private Repository ומעדכן את ה-Swarm אוטומטית.

● באחריות המציע לבצע בדיקות אצלו של המערכת שהינה תקינה לפני ביצוע העדכון.

■ חלופה שנייה - שרת הממשקים יוקם על גבי *Ubuntu Server LTS* בגרסה העדכנית ביותר.

- השרת יופעל על מכונה וירטואלית Hyper-V.
- כל פעולות התחזוקה יבוצעו בפניה לשרת ב - SSH, וזאת לאחר גישה באמצעות SSL VPN לחברה. כוורת תספק את הגישה באמצעות ה SSL VPN.
- כל פעולות התחזוקה יבוצעו על גבי השרת.
- באחריות המציע לבצע בדיקות אצלו של המערכת שהינה תקינה לפני ביצוע עדכון בשרת כוורת.

3. פירוט ממשקים

3.1. ניהול סטטוסים

ניהול סטטוס עדכונים לצרכי בקרה ומעקב, באופן הבא:

- כל עדכון יקבל ID ייחודי לצרכי מעקב ובקרה
- סטטוסים נדרשים עבור כל עדכון:
 - מידע נשלח
 - מידע התקבל
 - מידע התעדכן באופן תקין
 - תקלה בהעברת מידע
- תקלות בהעברת מידע יירשמו בטבלה ייעודית, אשר תשמש בסיס לשליחת התראות

3.2. טבלאות להתממשקות

פירוט טבלאות נדרשות להתממשקות.

3.2.1 קטלוג פריטים

- סנכרון פריטים יתבצע משרתי כוורת לשרתי אתר
- הסנכרון יתבצע מספר פעמים ביממה (ניתן לשינוי)
- אירועים הדורשים עדכון:
 - יצירת פריטים חדשים
 - עדכון פריטים קיימים
 - חסימה למכר
- טבלאות בקטלוג הפריטים:
 - טבלת Items - רשימת הפריטים
 - טבלת ItemsDeleted - פריטים שנמחקו
 - טבלת Measurements - חישוב מחיר ליחידת מידה

3.2.2 קטגוריות

- טבלת הקטגוריות והיררכיית המוצרים המלאה
- סנכרון פריטים יתבצע משרתי כוורת לשרתי אתר
- הסנכרון יתבצע מספר פעמים ביממה (ניתן לשינוי)

3.2.3 רשימת הזמנות

- סנכרון פריטים יתבצע משרתי האתר לשרתי כוורת
- פרטי הזמנה נרשמים באירועים הבאים:
 - כניסת הזמנה חדשה
 - עדכון הזמנה - צד לקוח קצה
 - סיום ליקוט
 - עדכון סטטוס הזמנה
- הסנכרון יתבצע מספר פעמים ביממה (ניתן לשינוי)

3.2.4 חשבוניות

- סנכרון פריטים יתבצע משרתי האתר לשרתי כוורת
- הסנכרון יתבצע מספר פעמים ביממה (ניתן לשינוי)
- אירועים הדורשים עדכון:
 - הנפקת חשבונית (סיום ליקוט)
 - חשבונית זיכוי

3.3. אמצעי תשלום כוורת

- לצורך שדרוג חוויית המשתמש, לצד הרחבת סוגי השימושים והמשתמשים באתר, הספק יאפשר תשלום באמצעי תשלום ייחודיים לרשת כוורת
- החיבור לאמצעי התשלום מתבצע דרך שרת כוורת, או שרת של ספק צד ג', אליו יידרש הספק להתממשק
- דוגמאות לאמצעי תשלום אפשריים: תשלום בכרטיס מועדון, תשלום דרך תקציב יחידה, תשלום באמצעות חוגר

4. אבטחת מידע

4.1. השרת אשר יוקצה לחברה המציעה, יהיה תחת אחריותה, תפעולה ואחזקתה לרבות עדכוני מערכת שותפים.

4.2. לשרת תבוצע באמצעות SSL ניתן להשתמש בסרטפיקציה של Let's Encrypt.

4.3. אבטחת הממשקים

- הממשקים ירוצו עם מינימום הרשאות נדרשות.
- כל תעבורת המידע מהאתר לשרת הממשקים וההפך תוצפן מקצה לקצה.
- על שרת הממשקים לבצע ולידציה לכל נתון שמועבר מהאתר או ההפך. יש לספק את רשימת הולידציות שיושמו, לצורך תיעוד ובקרה.
- יש לאבטח את השרת כך שרק מי שמורשה יוכל להעביר ממשקים.
- האימות יבוצע לפי סטנדרטים מקובלים בתחום.
- יש לפרט את אופן האימות, ותדירות שינוי המפתחות.
- יש לוודא אפשרות, מניעת כניסה במידה והאימות נחשף במקרה של חדירה לאתר. יש לפרט מה הפעולות הנדרשות למניעת כניסה.
- על השרת לשלוח התרעות במייל במקרה וישנם ניסיונות כניסה לא מורשים / תקינים. אנו נספק את כתובת שרת המייל לצורך שליחת הדואר, וכמובן לאילו כתובות מייל יש לשלוח את הדואר.

4.4. עדכוני אבטחה

- עדכונים מסוג Critical יעודכנו תוך 24 שעות.
- עדכוני Security שאינם Critical יעודכנו תוך 3 ימי עבודה.
- עדכוני מערכת שאינם דחופים, יעודכנו אחת ל 10 ימי עבודה.
- ביצוע עדכון של מערכת הפעלה וגרסאות מינימום אחת לשנה.
- במידה וישנם תוכנות, תוספים, Services אשר מתקרבים ל End Of Life יש להתריע על כך במיילי לפחות 3 חודשים לפני, ולפעול למציאת תחליף, ולהתקינו בהקדם.

4.5. גיבויים

- גיבויים לאפליקציה, שרתים ומערכות הפעלה.
 - יש לבצע גיבוי מלא למערכות הנ"ל לאחר כל שינוי משמעותי ובנוסף לבצע גיבוי מלא עבור הנ"ל בכל סוף שבוע. את גיבויים אלו יש לשמור 6 גרסאות אחורה.
 - הגיבוי יבוצע ל Folder שנקבע מראש, באחריות כוורת לגבות את ה Folder.
- גיבוי עבור בסיס הנתונים, במידה ויש בסיס נתונים אשר משתמש את ה WebService.
 - והנתונים יכילו נתונים שיגדרו על ידי כוורת כרגישים, גיבויים אלו יוצפנו לפני שמירתם לתיקיית הגיבוי.
 - יבוצעו גיבויי חלקים כגון Transaction Logs כל 15 דקות, הגיבויים ישמרו לפחות 7 ימים.
 - יבוצע גיבוי יומי אינקרמנטלי או מלא תלוי ביכולת נותן המענה שישמר לפחות 14 יום.

● יש לבצע לבסיס הנתונים גיבוי שבועי מלא שיוחזק 6 שבועות.

4.6. שחזור מגיבוי - התאוששות אתר

■ יש לצרף נוהל שיחזור מסודר לאפליקציה ולמסד הנתונים, ולציין זמני שיחזור.

■ יש לבצע שחזור מגיבוי אחת לשנה על מנת לוודא כי התהליך עובד באופן תקין.

■ יש לפרט זמני התאוששות (SLA) במקרה של קריסת השרת.

■ יש לאפשר שיחזור אפליקציה מהיר, לצורך שיחזור ה WebService במקרה של פגיעה.

4.7. יש לציין שעבודה עם Docker Containers המותאמים לעבודה ב Docker Swarm, נותנת מענה

לחלק מהדרישות, ורוב אחריות הגיבוי תבוצע על ידי כורת כחלק מגיבוי מערך ה Docker

Swarm של כורת.