

נספח ה

מפרט ואמנת השירות

אמנת שירות SLA

1. הזוכה מתחייב לעשות כל שביכולתו לעמוד ברמת השירות כפי שנרכשה ממנו וכפי שמתמע מעצם הגשת מענה למכרז זה על ידי.
2. לרשות הזכות לקנוס את הזוכה בגין אי עמידה ברמת השירות באופנים הבאים: שירות אחריות ותחזוקה לציוד:

כללי:

הזוכים יעניקו שירותי תחזוקה שוטפת וטיפול בתקלות לכלל ציוד המחשוב לרבות, מחשבים ניידים ונייחים, מסכים, מדפסות, וציוד היקפי אחר. השירות יינתן לציוד באחריות יצרן. השירות יכלול שירות הגעת טכנאי לאתר הרשות, ביצוע כלל הפעולות הנדרשות לטיפול בתקלה לרבות התקנה מחודשת של המחשב, החלפת חומרה תקולה בחומרה חדשה, אספקת חלקי חילוף חדשים, תיקון רכיבים תקולים, שירותי תיקון ציוד במעבדות הזוכה / היצרן. הזוכה יתחייב לתקופת אחריות של 3 (שלוש) שנים לכל ציוד חדש שנרכש למעט סוללות למחשבים ניידים. תקופת האחריות תחל ממועד המסירה (להלן: "תקופת האחריות"). הזוכה יהיה אחראי שכל ציוד שיסופק על ידו יהיה ממין חדש תקין על כל רכיביו ואביזריו ויפעל בצורה שוטפת ותקינה ללא הפרעה ו/או מגבלה כלשהי.

מול היצרן:

במהלך תקופת ההתקשרות הזוכה יהיה אחראי לפעולתו התקינה של כל ציוד, על כל רכיביו, ויספק, ללא תשלום נוסף, שירותי תחזוקה ותיקונים וכן תמיכה, יעוץ והדרכה. הרשות רשאית אך איננה חייבת לצוות איש טכני מטעמה לליווי טכנאי השירות בעת ביצוע התקנה או טיפול בתקלה.

תחזוקה שוטפת:

על הזוכה לספק לרשות, באופן שוטף ולאורך כל תקופת ההתקשרות, עדכוני קושחה של היצרן לציוד הנכלל במסגרת הסכם זה, לרבות ציוד שנרכש במסגרת המכרז. שירות התחזוקה יכלול ביצוע בפועל של התקנה / שדרוג של עדכוני קושחה, לצורך צפייה בסטטוס תקלות, הורדת גרסאות תוכנה וקושחה וכדומה, יוקצה על ידי הזוכה חשבון לקוח ייעודי במערכת התמיכה של היצרן. לחשבון זה תהינה הרשאות מעקב אחר כרטיסי התקלה, לגישה למסמכים טכניים, וגישה להורדת גרסאות קושחה ולתיעוד שלהן.

הספקים הזוכים יידרשו לעמוד בזמני התגובה הבאים לקריאות שירות: לתקלה חמורה – במקרה שבו התקבלה קריאת שירות עד לשעה 10:00 בבוקר יגיע הטכנאי באותו יום עד השעה 16:00. אם התקבלה קריאת השירות לאחר 10:00 בבוקר יגיע הטכנאי למחרת עד השעה 12:00 בצהריים. לתקלה רגילה – במקרה שבו התקבלה קריאת שירות עד לשעה 10:00 בבוקר יגיע הטכנאי עד לשעה 12:00 בצהריים למחרת. אם התקבלה קריאת השירות לאחר השעה 10:00 בבוקר, יגיע הטכנאי יומיים מיום פתיחת הקריאה עד לשעה 12:00 בצהריים. ניתן יהיה לשגר הודעה בפקס/בדוא"ל על תקלה רגילה לאחר שעות העבודה המקובלות. הודעה שתישלח לפקס/בדוא"ל כמוה כהודעה אשר נמסרה לספק הרשום בבוקרו של יום העבודה הבא לפני השעה 10:00. הספקים הזוכים יפעלו ברציפות, במסגרת שעות העבודה המקובלות, לפתרון התקלה לשביעות רצון המזמין.

1. פיצויים מוסכמים

- 1.1 במקרה שבו הספק לא יעמוד באיכות השירות וברמות השירות המוגדרות להלן, ישלם הזוכה פיצויים מוסכמים כמפורט להלן.
- 1.2 מימוש פיצויים מוסכמים על ידי עורך המכרז ו/או המזמין – יכול ויעשה בדרך של קיזוז מחשבונית (בחתימה ואישור של מורשה חתימה מטעם המזמין).
- 1.3 במניין זמני התגובה לא יילקחו בחשבון עיכובים אשר נגרמו על ידי המזמין או מי מטעמו, המתנה ומצבי חירום/אסון באם יוכרזו כחוק.

פיצוי מוסכם	תיאור החריגה	הנושא
0.2% מעלות רכיבי ההזמנה שלא סופקו בגין כל יום פיגור (ימי עבודה) עד ל - 5 ימי העבודה הראשונים או חלקם, 2% על כל יום עבודה נוסף, או חלקו מעבר לכך.	איחור באספקת הזמנה או חלקה. האיחור יוגדר לגבי כלל הפריטים שלא סופקו במועד, או פריטים אשר סופקו אולם תפקודם המלא תלוי בפריט שלא סופק (לדוגמה: אספקה של המחשב ללא הזיכרון הנדרש).	מועד אספקה

הנושא	תיאור החרیגה	פיצוי מוסכם
זמן תגובה לתקלה חמורה	אי עמידה במועדים הנקובים בפרק זה או בבקשת תיחור ספציפית	25 ש' בגין כל יום (יום עבודה), או חלקו, מהיומיים הראשונים. 100 ש' בגין כל יום פיגור, או חלקו מעבר לכך, כל הסכומים הנם עבור כל מחשב עם תקלה.
זמן תגובה לתקלה רגילה	אי עמידה במועדים הנקובים בפרק זה או בבקשת תיחור ספציפית	15 ש' בגין כל יום (יום עבודה), או חלקו, מהיומיים הראשונים. 50 ש' בגין כל יום פיגור, או חלקו מעבר לכך, כל הסכומים הנם עבור כל מחשב עם תקלה.
החלפת מחשב או ציוד תקול במחשב או ציוד אחר באופן קבוע	אי עמידה במועדים הנקובים בפרק זה או בבקשת תיחור ספציפית	15 ש' בגין כל יום (יום עבודה), או חלקו, מהיומיים הראשונים. 50 ש' בגין כל יום פיגור, או חלקו מעבר לכך, כל הסכומים הנם עבור כל מחשב עם תקלה.
אספקת ציוד שאינו תואם את דרישות המכרז		כפל המחיר ששולם בעבור המוצר
אספקת מוצר שלא מהרשימה המאושרת על ידי עורך המכרז		כפל המחיר ששולם בעבור כל מוצר

1.4 הן ההפרה והן הפיצוי המוסכם יקבעו, בשים לב למהות ההפרה, היקפה והשפעתה על עבודתם התקינה של המזמין.

נספח 1 מפרט המוצרים

• המפרט ואמנת השירות

כללי

אספקת המוצרים לא תכלול מערכת הפעלה ותוכנות אופיס אשר קיימות ברשות.

- 1.1 האחריות של הספק לציוד היא מלאה וכוללת את כל הרכיבים והאביזרים במקרה שבו יימצא ליקוי בציוד שסופק על ידי הספק ו/או חוסר תאימות לדרישות המכרז, יהיה הספק חייב להחליף את הציוד ללא תשלום, או תמורה' ולספק את הציוד תוך מקסימום 2 ימי עבודה.
- 1.2 האחריות למוצרים תהא לתקופת מינימום של 3 שנים מיום אספקת הציוד –אחריות יצרן.
- 1.3 כל הציוד יהיה ממין חדש בלבד.
- 1.4 הספק יתחייב להחזיק במלאי לפחות 3 פריטים מכל סוג בכל עת לצורך אספקה מידית.
- 1.5 באחריות הספק הזוכה לספק את המחשבים/העמדות שיוזמנו עם מהדורת BIOS העדכנית ביותר בעת מועד אספקת הדגם הנרכש.
- 1.6 באחריות הספק לספק למזמין את כל מנהלי ההתקנים (Drivers) הנדרשים להפעלה מלאה של כלל רכיבי המחשב/העמדה, עבור כל אחת ממערכות ההפעלה הנדרשות לתצורה.

1.7 אחידות הציוד

- 1.7.1 כלל הציוד שמסופק על ידי הספק יהיה זהה לגמרי. כלומר תהיה זהות מלאה בכל הקשור לתוכנה\קושחה\bios לציוד המסופק, אלא אם כן התקבל אישור עורך המכרז.

1.8 סימון הציוד המסופק

- 1.8.1 הספק יסמן כל מחשב או פריט נתיק חיצוני (כגון תחנת עגינה) שיסופק במסגרת מכרז זה, באמצעות מדבקה הכוללת את פרטי היצרן, דגם ומספר סידורי של המחשב, וכל נתון אחר הנדרש על פי חוק.
הספק ינהל רישום מלא של כל הפריטים המסופקים למזמין, לרבות דגם המחשב, מספרו הסידורי, ההרחבות ותקופות השירות והאחריות שהוזמנו עם המחשב/הציוד