



נספח תמורה, שירות ואחריות

תמורה

1. כללי

- א. נספח זה מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ומהסכם ההתקשרות שייחתם עם הזוכה.
- ב. הנספח מגדיר את מבנה התמורה, רמות השירות הנדרשות, SLA והקנסות שיינתנו בגין איחורים ואי עמידה בהתחייבויות השונות.

2. עקרונות התמורה

- א. ככלל, התמורה לקבלן תתבסס על הרכיבים המפורטים בכתב הכמויות ובהצעת המחיר שהוגשה.
- ב. פריטים שאינם מופיעים בכתב הכמויות ויידרש מעת לעת על ידי העירייה או מי מטעמה, יתווספו בהליך סדור לכתב הכמויות כפי שפורט במסמכי המכרז.
- ג. התמורה תכלול את כל העלויות הנדרשות לביצוע מלא ומושלם של כל התחייבויות הספר פי המכרז לרבות זמני נסיעה, ביטול זמן, עלויות כוח אדם, ציוד, אמצעים, הובלה, ביטוח, אישורים, מיסים וכו'. לתמורה הנ"ל יתווסף מע"מ כחוק בהתאם לשיעורו כפי שייקבע מעת לעת.
- ד. **תשלומים עבור הקמה של אתרים חדשים:** עבור הקמה, הרחבה, התקנה ושדרוג של מערכות ותשתיות יועבר תשלום בחלוקה לאבני הדרך (יצוין כי אבני הדרך יכול ויידרשו לכל אתר ו/או לקבוצה של אתרים):

☒ 20% (עשרים אחוז) מערך הפרויקט הספציפי – לאחר אישור CDR (תכנון מפורט)

☒ 60% (שישים אחוז) מערך הפרויקט – עם גמר התקנת האתרים



☒ 20% (20 אחוז) מערך הפרויקט – עם השלמת הפעלת האתרים והשלמת הליך המסירה (כולל ולרבות העברת ואישור מסמכי תיעוד ASMADE).

ה. תשלומים עבור תחזוקה ושירות:

1. **עבור תחזוקה של אתרים חדשים** : מחיר ההתקנה כולל את כל הרכיבים הנדרשים כפי שמפורט במסמכי המכרז ולרבות 36 חודשי אחריות ותחזוקה. חודשי האחריות והתחזוקה יספרו מרגע אישור תיקי התיעוד.

2. **עם תום חודשי האחריות והתחזוקה הנ"ל רשאי המזמין לרכוש שנות אחריות ותחזוקה נוספים.** רכש של חודשי אחריות נוספים (שנת אחריות נוספת) יחושב כאחוז מסך המערכת שהותקנה בהתאם לכתב הכמויות שהגיש המציע בזמן ההליך המכרזי.

3. עבור תיקונים באתרים קיימים הדורשים החלפת ציוד שאינו במסגרת אחריות היצרן או אחריות הקבלן כפי המופיע בנספח התחזוקה/אחריות וכן עבור טיפול בתקלות שבר מחוץ למסגרת שירותי התחזוקה, יבוצע התיקון באישור מראש של המזמין ו/או מי מטעמו על בסיס "זמן וחומר" – קרי שעות עבודה של גורמי מקצוע רלוונטיים ופריטים נדרשים. התשלום יבוצע לאחר גמר העבודה והעברת דו"ח מפורט הסוקר את העבודה שבוצעה והחלקים שהוחלפו. יובהר כי העבודה הנ"ל תבוצע בהתאם להגדרות במכרז וכי הציוד שיוותקן במסגרת התיקון "יזכה" לתקופת תחזוקה ואחריות של 36 חודשים מרגע המסירה של האתר התיקון.

4. בהינתן אתר / אמצעי אשר נתגלו בו תקלות תכופות ובלתי סבירות, יחליף הקבלן על חשבונו וללא חיוב כלשהו את הפריט / פריטים ויעשה כל הנדרש להפעלה מלאה ושלמה של האתר /אמצעי. לעניין זה, תקלות תכופות משמעותן 3 תקלות בפרק זמן של 48 שעות. כמו כן יובהר כי הנ"ל מתייחס לאמצעים/ פריטים חדשים.

5. **תשלום עבור פריטים חריגים/ שאינם מופיעים בכתב הכמויות:**

תשלום עבור פריטים חריגים יבוצע בהתאם להליך הוספת פריט חריג כפי המופיע במסמכי המכרז. ככלל, פריט חריג הינו פריט שאינו מופיע בכתב הכמויות ולא במחירון דקל.



פריטים/שירותים/ עבודות אשר מופיעים במחירון דקל יתמחוירו לפי העלות הנקובה במחירון במועד הזמנת העבודה הרלוונטית לאחר הפחתה של אחוז ההנחה אותו נתן הקבלן/הספק בעת הגשת הצעת המחיר בהליך המכרז.

הסכם רמת שירות (SLA)

1. הסכם רמת שירות (SLA) - כללי

א. הספק מתחייב לספק את השירותים והתחזוקה ברמה גבוהה ומותאמת למסמכי המכרז לכל אורך תקופת החוזה עד לסיומו המוחלט. רמות השירות המוגדרות במסמך זה מחייבות את הספק לנהל מעקב שוטף אשר ייבחן על ידי הלקוח.

2. מערכת פתיחה, ניהול ומעקב תקלות

א. הספק יספק למזמין גישה למערכת ניהול שירות/תחזוקה מבוססת ווב web-based אשר תשמש בין השאר לפתיחה, ניהול ומעקב אחר כל קריאות השירות והתקלות השונות.

ב. המערכת תאפשר:

- פתיחת קריאה מקוונת על ידי נציגי המזמין – כולל תיעוד שם הגורם (מתוך טבלה שמית מוגדרת)
- קבלת מס' קריאה חד חד ערכי עם ציון תאריך ושעת הקריאה
- פתיחת הקריאה בהתאם לשדות מובנים לרבות שם האתר, מס' סידורי, סוג התקלה, מלל חופשי ואפשרות להעלאת תמונות מסך ממערכת ניהול הוידאו.
- סיווג הקריאה בהתאם לרמות התקלות
- צפייה בדו"ח הטכנאי המטפל בתקלה כולל ולרבות שעת ההגעה לאתר, הפעולות העיקריות שבוצעו, החלקים שהוחלפו ועוד.



- מעקב שוטף אחר הטיפול בקריאה ובהתאם ללוחות הזמנים שהוגדרו לפי סיווגה (בטיפול, טכנאי באתר וכו').
- הפקה אוטומטית וידנית של דו"חות תקופתיים בחתכים השונים כולל שליחת הודעות מייל (Email) לכתובות שיופקו על ידי המזמין.
- ג. יובהר כי פתיחת קריאת שירות תתאפשר הן באמצעות המערכת והן באמצעות שיחת טלפון למוקד השירות של הספק הזוכה אשר מחויב לספק שירות מענה בהתאם לדרישות. המוקדנ"ת מקבל קריאת השירות, יזין את פרטי הקריאה למערכת באופן דומה לפתיחת תקלה באופן מקוון.

3. טבלת רמת שירות נדרשת (SLA)

א. בראשית יובהר כי המזמין או מי מטעמו בלבד רשאי לקבוע את חומרת התקלה וזאת בהתאם לעקרונות הבאים. עם זאת ועל אף העקרונות הנ"ל, רשאי המזמין לקבוע חריגים לתנאים אלו או לשנותם. כל שינוי ו/או החרגה יועברו בכתב לנציג הקבלן/הספק ויעודכנו במערכת ניהול השירות להלן.

סוג התקלה	הגדרה	זמן תגובה (מרבי) בדקות	זמן פתרון (מרבי) בשעות	קנס על חריגה
תקלה קריטית	השבתה מלאה של מערכת ליבה כגון מערכת ניהול הוידאו או מתג ראשי/ליבה, פגיעה רחבה בשירות או השבתה של מעל 100 מצלמות במקביל/ רובע מסוים בעיר, כשל במערכת ההקלטה	60 (שישים דקות)	4 (4 שעות)	1,000 ₪ לכל ארבע (4) שעות חריגה



סוג התקלה	הגדרה	זמן תגובה (מרב) בדקות	זמן פתרון (מרב) בשעות	קנס על חריגה
תקלה משמעותית	תקלה המשביתה את המערך באתר קריטי (שהוגדר מראש) ו/ או בממסר מרכזי המשפיע באופן רוחבי על אתרים רבים. תקלה במערכת מרכזית כמו מערכת ניהול הוידאו/ אנליטיקה / כריזה וכו'	120 (מאה ועשרים דקות-שעתיים)	6 (שש שעות)	1,000 ₪ לכל שעותיים מזמן המירבי חריגה התיקון
תקלה רגילה	כל תקלה אחרת באתר, מצלמה, מערכת וכו' שאינה עונה על התבחינים הקודמים.	240 (ארבע שעות)	12 (שתיים עשרה)	500 ₪ לכל 12 שעות חריגה

ב. הערות ודגשים:

1. עם חתימת הסכם ההתקשרות בין הספק למזמין, יעביר האחרון רשימה מפורטת של האתרים השונים בחלוקה לאתרים קריטיים, חשובים ורגילים. כפי שהוסבר לעיל, רשאי המזמין או מי שהוסמך מטעמו לשנות את הרשימה הנ"ל, להוסיף לה ולתקן ברמה סבירה ומנומקת בהתאם לעקרונות שנקבעו.
2. שינויים/ תיקונים אלו יועברו לנציג הספק במייל מיד עם כניסתם לתוקף.
3. **זמינות:** על הספק להעמיד את שירות התיקונים / התחזוקה לטובת הפרויקט באופן רציף 24/7/364 בכל שעות היממה, לרבות סופי שבוע, חגים ומועדים.
4. **זמן התגובה:** הזמן מרגע פתיחת הקריאה (שליחת הקריאה במערכת המקוונת או גמר שיחה טלפונית עם מוקד השירות ועד להגעה / חיבור של טכנאי למערכת ואבחון ראשוני של התקלה.\



5. **זמן פתרון התקלה:** הזמן מרגע פתיחת הקריאה ועד להשלמת כלל הפעולות

הנדרשות להפעלה מלאה ושלמה של המערכת.

קנסות ופיצויים מוסכמים

קנסות ופיצויים מוסכמים - כללי

אי עמידה של הספק ברמות השירות המוגדרות בנספח זה תזכה את המזמין בפיצוי מוסכם שיקוזז מהתמורה עבור שירותיו השונים. אין באמור בסעיף זה מלגרוע מכל סעד אחר העומד לרשות המזמין מתוקף ההסכם או חוקים אחרים.

מס'	תיאור ההפרה	פרק הזמן הנדרש להפעלת הקנס	סכום הפיצוי (בש"ח)
1	איחור בלוחות זמנים למסירה של פרויקט חדש / שדרוג / אבן דרך משמעותית	לכל שבוע איחור (או חלקו של השבוע)	2,000 ₪
2	אי ביצוע פעולות תחזוקה מונעת במועד או בצורה מספקת בהתאם לנדרש	לכל יום איחור (או חלקו)	1,000 ₪
3	אי הגשת דו"חות חודשיים בזמן / הגשה שאינה מספקת ושאינה בהתאם לדרישות המזמין	לכל יום איחור	500 ₪

הערות: הטלת הקנס אינה פוטרת את הספק מחובתו לתקן את ההפרה בצורה שלמה, מלאה ומהירה ולספק את השירות הנדרש.