

נספח ל"ח למכרז

פיצויים מוסכמים

1. כללי

1.1. בהתאם לאמור בסעיף 32 למכרז, הספק ישלם למשרד כפיצוי מוסכם וקבוע מראש את הסכומים המפורטים להלן בגין כל הפרה או ביצוע או אי ביצוע כל אחד מהפעולות ו/או המחדלים המפורטים בטבלה להלן.

1.2. לעניין נספח זה:

1.2.1. "יום עיכוב" הינו ימי חול, לרבות יום שישי.

1.2.2. "יום תיקון ההפרה" הינו המועד בו מסר המשרד לספק כי ההפרה תוקנה לשביעות רצונו.

1.2.3. "אי זמינות שירות" – אי זמינות של אחד או יותר מהשירותים המתאפשרים במערכת הטכנולוגית הממוחשבת, למעט הפעולות המפורטות בטבלה בסעיף 1.2.4 להלן.

1.2.4. "השבתה מלאה" תיחשב כל אחד מהאירועים הבאים:

השבתת כלל השירותים הניתנים במערכת הטכנולוגית הממוחשבת ו/או במוקד השירות, לפי העניין;

השבתה של אחת או יותר מהפעולות המפורטות בטבלה -

סניפי על הקו	נקודות הפצה	יישומון/ אתר אינטרנט למתן השירותים כמפורט במכרז
הנפקת כרטיס חכם	טעינת הסדר נסיעה	הנפקת כרטיס חכם
שחזור פרופיל ו/או יתרה ו/או חוזה	מימוש פעולה שהוזמנה טלפונית ("רשימה ירוקה")	טעינת הסדר נסיעה

1.3. לעניין נספח זה:

1.3.1. אבחנה בין מרכז לפריפריה לעניין מיקום מרכזי השירות – יהיה בהתאם לקבוע בנספח ל' לפריסה הגיאוגרפית של סניפי על הקו.

1.4. המשרד רשאי להורות על חיוב הספק בתשלום פיצויים מוסכמים כמפורט בכל אחת מן ההוראות המפורטות בטבלה, במצטבר, כך שבגין כל הפרה או ביצוע או אי ביצוע של פעולה או מחדל המנויים ביותר מסעיף אחד בטבלה, ישולם פיצוי מוסכם בגין כל הסעיפים הרלוונטיים לחריגה.

מס.	נושא	הפרה	סעיף במכרז	פיצוי מוסכם בש"ח
1.	צוות הפרויקט	אי עמידה באחת, או יותר, מהדרישות לעניין צוות הפרויקט	21	2,000 ₪ לכל יום עיכוב עד ליום תיקון ההפרה
2.	צוות הפרויקט	אי העמדת עובד בעל כישורים זהים לפחות לעובד המוחלף, בפרק הזמן הנדרש	21.3.3	2,000 ₪ לכל יום עיכוב עד ליום תיקון ההפרה

3.	יישומון ואתר אינטרנט	אי עמידה בהנחיות המשרד לשיתוף פעולה בין היישומון והאתר הפועלים במסגרת המכרז לבין יישומון ואתר אחרים. המועד הקובע יהיה המועד הנקוב בהנחיית המשרד, כפי שתינתן, להשלמת ביצוע ההנחיה כאמור.	22.2.6.2	עיכוב עד 14 יום = 1,000 ₪ לכל יום עיכוב עד ליום תיקון ההפרה	עיכוב עד 14 יום = 2,500 ₪ לכל יום עיכוב עד ליום תיקון ההפרה
4.	תחזוקת המערכת הטכנולוגית הממוחשבת	חריגה מזמינות המערכת הטכנולוגית בהתאם לאמור ב-SLA לתחזוקת המערכת, בחישוב חודשי.	ס' 3.1.1 בנספח כ"ח	10,000 ₪ לכל עשירית אחוז של חריגה	
5.	תחזוקת המערכת הטכנולוגית הממוחשבת	חריגה מזמינות המערכת הטכנולוגית הממוחשבת, בהתאם לאמור ב-SLA לתחזוקת המערכת, בחישוב מצטבר. חריגה זו תיחשב בנוסף ובמצטבר לחריגה בסעיף 4 לעיל.	ס' 3.1 בנספח כ"ח	2,000 ₪ לכל שעה של חריגה	
6.	תחזוקת המערכת הטכנולוגית הממוחשבת	השבתה מלאה של המערכת הטכנולוגית הממוחשבת, שאורכה בטווח של בין 3 שעות ל- 24 שעות ברציפות. חריגה זו תיחשב בנוסף ובמצטבר לחריגות בסעיפים 4-5 לעיל.	ס' 3 בנספח כ"ח	50,000 ₪ לאירוע	
7.	תחזוקת המערכת הטכנולוגית הממוחשבת	השבתה מלאה של המערכת הטכנולוגית הממוחשבת בסניפי על הקו	ס' 22 למכרז וסעיפים 3, 5.1 בנספח כ"ח	1,000 ₪ לכל סניף ליום	
8.	תחזוקת המערכת הטכנולוגית הממוחשבת	אי זמינות שירות במערכת הטכנולוגית הממוחשבת בסניפי על הקו, במידה ולא דווחו ועודכנו על ידי הספק באמצעים המקוונים בהתאם לדרישות הנגשת מידע לציבור	ס' 22 למכרז וסעיפים 3, 5.1 בנספח כ"ח	100 ₪ לכל פעולה לא זמינה לסניף ליום	

9.	תחזוקת המערכת הטכנולוגית הממוחשבת	אי עמידה בהוראות ה- SLA לתיקון תקלה משביתה בסניף על הקו (לרבות אספקת או תחזוקת ציוד). לעניין זה, עיכוב ייחשב כזמן החורג מהזמן הנקוב בסעיף 3.1.2 לנספח כ"ח, קרי יום במרכז ויומיים בפריפריה. לעניין זה, יום ייחשב 24 שעות ויומיים ייחשבו 48 שעות.	ס' 3.1.2 בנספח כ"ח	1,000 ש"ח לכל שעה עיכוב בסניף במרכז	3,000 ש"ח לכל שעה עיכוב בסניף בפריפריה
10.	תחזוקת המערכת הטכנולוגית הממוחשבת	אי עמידה בהוראות ה- SLA לתיקון תקלה רגילה בסניף על הקו (לרבות אספקת ציוד מתכלה)	ס' 3 בנספח כ"ח	1,000 ש"ח ליום עיכוב בסניף במרכז	3,000 ש"ח ליום עיכוב בסניף בפריפריה
11.	מערכות נלוות למערכת הטכנולוגית הממוחשבת	אי עמידה בדרישות הדיווח על תקלה בסניף על הקו במערכת לפתיחת תקלות	ס' 2.2 בנספח מ'	500 ש"ח לאירוע	
12.	מערכות נלוות למערכת הטכנולוגית הממוחשבת	מידע שגוי בנתונים המדווחים במערכת לפתיחת תקלות	ס' 5.1 בנספח מ'	15,000 ש"ח לאירוע	
13.	מערכות נלוות למערכת הטכנולוגית	אי עמידה בהוראות ה-SLA למערכות הנלוות למערכת הטכנולוגית	ס' 5.2 בנספח מ'	50 ש"ח לכל שעה עיכוב	
14.	מוקד שירות ארצי רב-ערוצי	אי עמידה בדרישות שעות הפעילות של מוקד השירות	ס' 9.3 בנספח כ"ח	1,000 ש"ח לכל שעה של חריגה	
15.	מוקד שירות ארצי רב-ערוצי	אי מתן מענה לפנייה באחד או יותר מהאמצעים שמפעיל הספק במוקד השירות (טלפוני ותקשורת כתובה)	ס' 9.8 בנספח כ"ח	2,500 ש"ח לכל עשירית אחוז של חריגה	

		בהתאם לאמור ב- SLA להפעלת מוקד השירות, בחישוב חודשי. חריגה זו תיחשב בנוסף ובמצטבר לחריגות בסעיפים 4-6 לעיל.		
30,000 ₪ לאירוע	ס' 9.8 בנספח כ"ח	השבתה מלאה של מוקד השירות שאורכה בטווח של בין 3 שעות ל- 24 שעות ברציפות	מוקד שירות ארצי רב- ערוצי	16.
15,000 ₪ לאירוע	22.2.28	החלפת קבלן משנה להפעלת מוקד שירות בחצי השנה הראשונה להסכם ההתקשרות שלא בהתאם להוראות המכרז	מוקד שירות ארצי רב- ערוצי	17.
בין 95% מהפניות ל- 80% מהפניות = 500 ₪ על כל אי עמידה ב- 1% מהפניות ליום; מתחת ל-80% מהפניות ועד ל- 67% מהפניות = 1,000 ₪ על כל אי עמידה ב- 1% מהפניות ליום.	סעיף 9.10.1 בנספח כ"ח	אי עמידה בזמן ההמתנה המירבי הנדרש בפניות למוקד השירות, על פי המוגדר ב- SLA בנספח כ"ח, ובהתאם לבקרה על בסיס דיווחי הספק מהמערכות הממוחשבות של מוקד השירות	מוקד שירות ארצי רב- ערוצי	18.
100 ₪ לפנייה	סעיפים 8-9 בנספח כ"ח	מתן מענה שגוי או חלקי לפנייה למוקד השירות	מוקד שירות ארצי רב- ערוצי	19.
5,000 ₪ לאירוע	סעיפים 8-9 בנספח כ"ח	אי עמידה בהוראות להפעלת מוקד שירות הלקוחות, שאינן מנויות בסעיפים 14-19 לעיל	מוקד שירות ארצי רב- ערוצי	20.
1,000 ₪ ליום עד ליום תיקון ההפרה.	22.2.32	אי עמידה במועדים בתכנית העבודה, בהנחיות המשד/או בהנחיות המפורטות במכרז לעניין הנגשת מידע לציבור, פרסום והסברה. המועד הקובע – המועד האמור בתכנית העבודה או המועד המפורסם בהנחיות המשד.	הנגשת מידע לציבור, פרסום והסברה	21.

5,000 ₪ לאירוע	22.2.36	אי עמידה בהנחיית המשרד להנגשת מידע לציבור בעקבות שינוי או תקלה באחד ממרכזי השירות. לעניין שינוי שיימסר עפ"י הנחיית המשרד, המועד הקובע הינו המועד הנקוב בהנחיית המשרד. לעניין תקלה – המועד הקובע הינו עד 30 דקות ממועד גילוי התקלה	הנגשת מידע לציבור, פרסום והסברה	.22
250 ₪ לכל פרט	סעיף 7.3 לנספח כ"ח	אי עדכון או עדכון חלקי או עדכון שגוי של אחד או יותר מפרטי מרכזי השירות (נקודות הפצה וסניפי על הקו) על פי פורמט המשרד המופיע בקישור: http://alhakav.mot.gov.il/he/service-centers	הנגשת מידע לציבור, פרסום והסברה	.23
3,000 ₪ לכל יום עיכוב בכל סניף	ס' 22.3.4	עיכוב במועד הקמת סניפי על הקו, בהתאם למועד הקובע כפי שפורסם בהנחיית המשרד להיערכות הספק להפעלת שלב ב'	הקמת סניפי על הקו חדשים	.24
500 ₪ לכל שעה של חריגה	ס' 5.5.3.4 לנספח כ"ח; סעיף 22.6 וסעיף 5.5 לנספח כ"ח	אי עמידה בדרישות שעות הפעילות של סניף על הקו שנקבעו בהנחיות המשרד להפעלת הסניף	הקמת סניפי על הקו חדשים והפעלת סניפי על הקו הקיימים (מימוש אופציה בשלב ג')	.25
500 ₪ להפרה	סעיף 5.5 לנספח כ"ח; סעיף 22.6 וסעיף 5.5 לנספח כ"ח	אי עמידה בדרישות להפעלת סניפי על הקו, שאינן מנויות בסעיף 25 לעיל	הקמת סניפי על הקו חדשים והפעלת סניפי על הקו הקיימים (מימוש אופציה בשלב ג')	.26

<p>1,000 ₪ להפרה</p>	<p>ס' 2 נספח כ"ח ונספח ל"א; סעיף 22.6 וסעיף 5.5 לנספח כ"ח</p>	<p>אי עמידה בהוראות החלפת ציוד תקול על פי מפרט הציוד בנספח ל"א</p>	<p>הקמת סניפי על הקו חדשים והפעלת סניפי על הקו הקיימים (מימוש אופציה בשלב ג')</p>	<p>27.</p>	
<p>10,000 ₪ לכל 0.5% חריגה שנמדדת לפי ימי זמינות בחודש, החל מ- 5% (יימדד רבעונית)</p>	<p>סעיף 22.4.6 ונספח ל"ג</p>	<p>אי עמידה בדרישות המינימאליות לפריסת נקודות הפצה, הן לעניין מספר מינימאלי של נקודות ההפצה, הן לעניין פריסת נקודות ההפצה והן לעניין תמהיל נקודות ההפצה (מאוישות/אוטומטיות).</p>	<p>נקודות הפצה</p>	<p>28.</p>	
<p>200 ₪ ליום לנקודת הפצה, החל מהיום החמישי בחודש (יימדד רבעונית)</p>	<p>סעיפים 2,3 לנספח ל"ג</p>	<p>אי זמינות שירות בנקודת הפצה ביישוב קטן</p>	<p>נקודות הפצה</p>	<p>29.</p>	
<p>עיכוב עד 14 מעל 14 יום = 500 ₪ לכל יום עיכוב עד ליום תיקון ההפרה</p>	<p>עיכוב עד 14 יום = 500 ₪ לכל יום עיכוב עד ליום תיקון ההפרה</p>	<p>22.7.1</p>	<p>אי עמידה בלוחות הזמנים המחייבים לביצוע שלבי ההפעלה</p>	<p>לוחות זמנים לשלבי ההפעלה</p>	<p>30.</p>
<p>500 ₪ לכל יום עיכוב עד ליום תיקון ההפרה</p>	<p>23</p>	<p>אי עמידה בלוחות הזמנים שקבע המשרד לביצוע התאמות או שינויים או שיפורים על ידי הספק, ובכלל זאת (אך לא רק) במערכת הטכנולוגית הממוחשבת; בפריסת סניפי על הקו ונקודות ההפצה; באופן הפעלת השירותים הנדרשים במכרז ו/או מתכונתם; בהיקף השירותים הנדרשים במכרז, לרבות הרחבה או צמצום.</p>	<p>שינויים ושיפורים בתכולת השירותים (שוש"ים)</p>	<p>31.</p>	

			<p>"התאמות או שינויים או שיפורים"</p> <p>לעניין סעיף זה יכלול כל היבט הקשור לשירות כלשהו במכרז, לרבות התאמות ושינויים טכנולוגיים או תפעוליים.</p>	
0.1% מסכום הפדיון המעוכב לכל יום עיכוב	סעיפים 26.3, 26.6-26.7	עיכוב במועד העברת כספים לחשבון הייעודי של המשרד	ניהול כספים בגין הפעלת השירותים	.32
10,000 ₪ לאירוע	25	שינוי או החלפת קבלן משנה שלא בהתאם לדרישות המכרז	שימוש בקבלני משנה	.33
100,000 ₪ לכל חובה	33.5	אי עמידה בחובות ואחריות הספק במקרה של ביטול אישור הפעלה	ביטול אישור הפעלה	.34
500 ₪ לכל יום עיכוב לכל דיווח	35.4	אי עמידה בדרישות הגשת דיווחים לגורמים שונים, לרבות עיכוב או הגשת דיווח חלקי/לא תקין/לא שלם לחברות האשראי בהתאם לדרישתם, ממועד הודעת חברת האשראי או הגורם הרלוונטי	דיווחים	.35
250 ₪ לכל יום עיכוב לכל דיווח	ס' 35 ונספח ל"ה	אי עמידה בדרישות הגשת דיווחים למשרד, לרבות עיכוב או הגשת דיווח לא מלא או לא תקין על פי נספח הדיווחים ובהתאם למועד הקבוע בנספח הדיווחים או בהוראת המשרד	דיווחים	.36
1,000 ₪ ליום לכל טבלה	סעיף 3 בנספח כ"ח	עדכון חסר או לא מדויק או אי עדכון טבלאות המערכת בהתאם ל- SLA הקבוע בנספח השירותים. חריגה זו תיחשב בנוסף ובמצטבר לחריגה בסעיף 36 לעיל.	דיווחים	.37
עיכוב מעל 7 ימים מהמועד הקובע - 5,000 ₪ לכל שבוע,	עיכוב עד 7 ימים מהמועד הקובע - 1,500 ₪ לכל הוראה	ס' 39 ונספח כ"ה	אבטחת מידע	.38
		אי עמידה בהוראות לעניין אבטחת מידע. המועד הקובע יהיה המועד הנקוב בהנחיית המשרד, כפי שתינתן, לתיקון ההפרה.		

לכל הוראה					
עיכוב מעל 7 ימים מהמועד הקובע - 5,000 ₪ לכל שבוע, לכל הוראה	עיכוב עד 7 ימים מהמועד הקובע - 1,500 ₪ לכל הוראה	41	אי עמידה בהוראות לעניין נגישות. המועד הקובע יהיה המועד הנקוב בהנחיית המשרד, כפי שתינתן, לתיקון ההפרה.	נגישות	.39
1,000 ₪ לכל יום עיכוב עד ליום תיקון ההפרה		26.5	אי עמידה באחד, או יותר, מנהלי כרטוס חכם, כפי שיתעדכנו מעת לעת, בפרק הזמן שייקבע על פי הנחית המשרד	כללי	.40
2,500 ₪ לכל הפרה		24.4,26.3	אי עמידה בהנחיות המשרד לרישום ו/או עדכון פרופיל על גבי הכרטיס – פרסונליזציה, ו/או רשימות שחורות ו/או מתן זיכויים והחזרים	כללי	.41
1,000 ₪ לכל הפרה			אי מילוי ו/או אי עמידה ו/או עיכוב בביצוע הוראות המשרד – הפרה ו/או עיכוב של כל הוראה, פעולה, או התחייבות אחרת המנויים במכרז, בהוראות הסכם ההתקשרות ונספחיו ואינו מנוי בטבלה זו	כללי	.42