



המרכז הרפואי המשולב ע"ש חיים שיבא

מסונף לבית הספר לרפואה ע"ש סאקלר

באוניברסיטת תל-אביב

תל-השומר 5265601, ישראל

נספח א' - אמנת שירות - SLA**מכרז מס' 12099163****אספקה:**

1. מחיר הרכישה כולל את אספקת הציוד לרמת המחלקות.
2. האספקה תבוצע במהלך שעות העבודה המקובלת כולל הובלה, פריקה והרכבה לרמת המחלקות.
3. אספקת הציוד תעשה עפ"י הרשום במועד האספקה הנדרש בהזמנה. לפחות 10 ימים מיום הוצאת ההזמנה, ניתן יהיה להזמין עם מועדי אספקה קצרים יותר וזאת בתאום עם הספק עפ"י זמינות רמות המלאי הקיימות. (ימי המנוחה, שבתות וחגים נכללים בספירה).
4. הציוד המסופק יהיה חדש בלבד ושלא נעשה בו שימוש בעבר לצורך בדיקתו אצל היצרן.
5. מתן הדרכה לצוות לתפעול המתקן.
6. חובה על הספק להדביק מדבקה בתחתית המתקן שאינה ניתנת להסרה (המיקום הסופי יקבע בין המזמין לספק), הכוללת: שם הספק, תאריך יום האספקה, מספר טלפון מחלקת שירות, מספר ההזמנה.
7. **המחיר יהווה 80%, 20% מדדי איכות**
8. **מדדי איכות 20%**

15% תדירות החלפת סגן מירבית

5% מענה למתן שרות.

הערה: ספק אשר ציון האיכות שלו יהיה נמוך מ-60% ניקוד (כלומר פחות מ-14 נקודות מתוך 20 הנקודות האפשריות), הצעתו לא תילקח בחשבון.

בדיקת הציוד:

1. החל מיום אספקת הציוד למזמין ועד חלוף 7 ימים ("תקופת בדיקת הציוד") רשאי המזמין לבדוק את הציוד בכל דרך שימצא לנכון, כולל פתיחתו ובדיקת תכולתו.
2. במקרה ונדרשת נוכחות טכנאי של הזוכה, יעמיד הזוכה טכנאי לרשות המזמין בהתראה של 72 שעות ובמקרה זה תחל ספירת "תקופת הבדיקה" מן היום בו התייצב הטכנאי אצל המזמין.
3. "תקופת בדיקת הציוד" חלה על כל הזמנה והזמנה גם אם ציוד זה עבר כבר בדיקה בשלב כלשהו בעבר ע"י המזמין.
4. הזוכה מתחייב להחליף תוך 7 ימי עבודה כל מתקן שנתגלתה בה פגם במוצר.
5. המזמין רשאי להעביר את המוצר/ים לבחינת עמידותם של הפריטים למפרטים למכון מוכר. עלויות הבדיקה יחולו על הספק, עד לסכום של 3000 ש"ח.

תנאי שירות ואחזקה:

1. שרותי האחריות והתחזוקה יינתנו ללא כל תוספת תשלום.
2. הספק יעמיד טכנאים למתן שרותי אחריות ותחזוקה אשר הינם בעלי הסמכה והכשרה מקצועית בציוד.
3. הספק יהיה אחראי להובלת הציוד לצורך תיקון או החלפה, על חשבונו, מהמחלקה והחזרתו למזמין.



המרכז הרפואי המשולב ע"ש חיים שיבא

מסונף לבית הספר לרפואה ע"ש סאקלר

באוניברסיטת תל-אביב

תל-השומר 5265601, ישראל

4. מחיר הרכישה כולל אחריות כוללת של 12 חודשים למתקן. תקופת אחריות זו תהיה החל מיום אספקת הציוד למזמין.
5. הספק יהיה ערוך למתן שירותי תיקונים בהתאם ל-SLA הרצ"ב. על הספק לנהל באופן ממוכן קובץ נתוני תיקונים.
6. המזמין יכול לבקש דו"ח זה מעת לעת כפי שימצא לנכון.

חלון שירות וזמני תגובה:

1. הספק יעמיד מוקד תמיכה טכנית לצורך היענות לקריאות שירות טלפוניות של המחלקות. שירותים אלו יינתנו בימי עבודה בימים א-ה בין השעות 08:30-16:30.
2. במקרה של תקלה הספק יהיה אחראי לתקן תוך 72 שעות מרגע קבלת הקריאה ולתת פתרון מלא תוך 14 ימי עבודה מרגע קבלת הקריאה.
- תיקון המצריך זמן מעבר 14 ימי עבודה- על הספק להעמיד מוצר זהה/ש"ע עד גמר התיקון, לכל המאוחר עד 21 ימי עבודה. מעבר לפרק זמן זה (21 ימי עבודה) על הספק להחליף המוצר במוצר חדש זהה.
3. הספק ימציא ליחידה טופס תיקון למוצר (במידה ונלקח לתיקון מעבדה) לידי אחות אחראית/מנהלת משק.
- העתק מטופס זה יועבר למחלקת רכש תוך 24 שעות בפקס או במייל.

קנסות:

1. לא מילא הספק את התחייבותו, בקשר למועדי הביצוע והאספקה והתאמתם לדרישות, או בקשר למועדי מתן שירות, זכאי המזמין לפיצוי מוסכם כמפורט בטבלה שלהלן.
2. להלן טבלה המפרטת את מנגנון הקנסות:

מרכיב	רמת שירות נדרשת	גובה הפיצוי הכספי בגין אי העמדה
פיגור בזמן אספקת המוצר	20 יום מיום הוצאת ההזמנה/ מועד אספקה נדרש	50 ₪ ליום איחור לכל פריט
אספקה או שימוש בחומרים שאינם עפ"י המפרט	אספקה עפ"י המפרט	500 ₪ לכל פריט שנתגלה בו אי התאמה למפרט
אספקת מוצר ללא מדבקה	מדבקה על כל מוצר	המוצר יוחזר + קנס פיגורים במידה ויחול פיגור באספקה
דרישת נוכחות טכנאי לבדיקת הציוד	תוך 72 שעות	100 ש"ח ליום איחור לטכנאי
החלפת מוצר פגום או אי התאמה להזמנה	תוך 14 ימי עבודה	50 ₪ ליום איחור מהיום ה-15 ואילך
קריאת שירות	תוך 72 שעות מרגע פתיחת קריאה. פתרון מלא תוך 14 ימים.	100 ₪ לאיחור מרגע פתיחת קריאה. 50 ₪ לאיחור בפתרון מלא מהיום ה-15 ואילך
תיקון המצריך מעבר 7 ימים עד 21 ימים	העמדת מוצר זהה/ש"ע לפרק זמן זה	100 ₪ לאיחור מהיום השמיני ואילך

המרכז הרפואי המשולב ע"ש חיים שיבא

מסונף לבית הספר לרפואה ע"ש סאקלר

באוניברסיטת תל-אביב

תל-השומר 5265601, ישראל



THE STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF HEALTH

THE CHAIM SHEBA MEDICAL CENTER

Affiliated to the Tel-Aviv University

Sackler School of Medicine

TEL-HASHOMER 5265601, ISRAEL

תיקון המצריך מעבר 21 ימים	החלפת המוצר למוצר <u>חדש</u> <u>זהה</u>	200 ש"ח לאיחור החל מהיום ה- 22 ואילך
הוצאת מוצר לתיקון מעבדה	תעודת תיקון לידי המחלקה והעתק למחלקת רכש	500 ש"ח