

## נספח ז' - הסכם שירות ותחזוקה לתקופת האחריות

מכרז מס' 12199527

### להלן השירותים הנדרשים:

1. שירות, תחזוקה ואספקת חלקי חילוף בהתאם להוראות היצרן, שיבא דורשת לקבל את השירותים בהתאם לרמת שירות מחייבת וללא תלות בהיקף כוח האדם מטעם הספק.

### אספקת ציוד:

הספק יספק רק ציוד חדש אשר לא נעשה בו לפני כן שימוש כלשהו, על ידו או על ידי צד ג' כלשהו והנמצא עדיין בקו האספקה הנוכחי של היצרן. אין לספק ציוד מחודש. כל חלקי החילוף שיוקנו במסגרת האחריות ושירות התחזוקה ולאחר תום האחריות, יהיו חדשים וזהים לציוד המוחלף. הוראות אלו חלות גם במקרים של ביצוע תיקונים ו/או החלפת רכיבים כתוצאה מתקלה וכו'.

### שירות ותחזוקה כללי:

- א. השירות כולל אחזקת שבר, החלפת חלקים בכפוף לשימוש בציוד על פי הוראות היצרן. כל החלקים המחליפים המוצעים, יהיו בהתאם להוראות היצרן.
- ב. רציפות שירות: במידה ולצורך תיקון המערכת יידרש לשנע את אחד מרכיביה- למעבדת הספק, הספק ידאג לכך שהטכנאי שהגיע לטפל בתקלה, יציב רכיב חלופי במקום הרכיב התקול. בכל מקרה, הטכנאי לא יעזוב את האתר מבלי להציב בו רכיב חלופי בביצועים לפחות זהים לזה התקול. רכיב חדש שהספק לקח לתיקון יוחזר לאתר תוך 30 יום אלא אם השאיר באתר רכיב חלופי חדש. כמו כן יפתח הספק קריאה במוקד השירות למעקב אחר החזרת הרכיב התקול. במידה והספק החליט להשאיר באתר רכיב חדש, עליו לדווח על כך בכתב למנהלת בימק"ח/מי מטעמה.
- ג. טיפול מונע לכל מוצר שיסופק יבוצע טיפול מונע ע"י הספק לפי הוראות יצרן המערכת ויתר הציוד המסופק במסגרת תקופת ההתקשרות.
- ד. השירות יינתן ללא הפרעה בעבודה השוטפת. טיפולים ושירות המחייבים השבתה/הפרעה יבוצעו לאחר שעות הפעילות ולאחר שתואמו עם מנהלת בימק"ח/מי מטעמה.

### שירות ותחזוקה לתוכנת הניהול:

- א. ניתוח ותיקון כל תקלה שתתגלה בתוכנת הניהול ובממשקים שלה מול מערכות שיבא ובביצועיהם, או במי מתוצרי הפרויקט ( ובכלל זה ההגדרות שהוגדרו על ידי הספק במהלך הפרויקט, כחלק מן התכולה ), וביצוע כל הנדרש כדי להחזירם לפעולה שוטפת ותקינה.
- ב. סיוע במתן פתרונות לבעיות הנובעות מתקלות בתוכנת הניהול הנובעות מליקויים במוצר, או במהלך ההתקנה שלו, גם באמצעות פתרונות עוקפים, עד למתן פתרון מושלם.
- ג. השירות יינתן ללא הפרעה בעבודה השוטפת. טיפולים ושירות המחייבים השבתה/הפרעה יבוצעו לאחר שעות הפעילות ולאחר שתואמו עם מנהלת בימק"ח/מי מטעמה.

### שירות פרואקטיבי:

ביצוע תהליך שוטף ויזום שנועד למנוע תקלות באמצעות מעקב אחרי התראות שתתקבלנה מהמערכת וזאת ע"מ לוודא עמידה ביעדי רמת השירות וליצור שיפור מתמיד בתפקוד המערכות והשירותים.

### ניהול מלאי חלפים:

- א. הספק מתחייב להחזיק ברשותו בארץ מלאי רכיבים זמין, תקין וראוי לשימוש מהדגם שסיפק לשיבא או טובים מהם ( ציוד מחשוב, ציוד היקפי וכל רכיב נלווה אחר. )
- ב. על מנת לעמוד ברמת השירות כפי שנדרש, היקף מלאי החלפים בכל זמן נתון יהיה בשיעור של 10% מהכמות שסופקה בפועל לשיבא. מלאי זה גם ישמש את הספק לאספקת רכיבים חלופיים, אך המלאי לא יפחת מ 5% בכל עת בתקופת ההתקשרות. הספק ישלים את המלאי ל 10% תוך 30 יום מהשימוש בו. הספק יאפשר לשיבא לבקר את רמות המלאי הן בדיווח והן בביקורים במחסניו עפ"י דרישת שיבא.
- ג. הספק מתחייב למתן שירותי אחזקה ולרבות איסוף ציוד לצורכי תיקון. האיסוף יעשה אך ורק לאחר קבלת אישור שיבא.

### מוקד שירות:

- א. הספק ישמר מוקד שירות לקוחות זמין לצורך מענה בפניות.
- ב. הספק ינהל במוקד השירות שבחצרו מערכת ניהול פניות ויתאים אותה לעמידה בדרישות שיבא, ובכלל זה הענקת השירות באופן הבא:
  - כל הפניות יתקבלו לתור ייעודי במערכת השירות.
  - הפניות ינוטרו ע"י נציג שירות וטכנאי, יתועדפו ויטופלו בהתאם לעדיפות ולקריטיות הנדרשת.
- ג. מועד מסירת ההודעה למוקד השירות של הספק יחשב כמועד פתיחת הקריאה לשירות.
- ד. הספק יתעד באופן ממוחשב את כל פניות השירות שהופנו אליו וכן את כל הטיפולים המונעים המבוצעים על ידו.
- ה. תיעוד הקריאות יכלול, בין היתר, את הפרטים הבאים:
  - מועד הפניה (תאריך ושעה).
  - מספר ברזל של הציוד נשוא התקלה. (מדבקת הציוד).
  - תיאור התקלה כפי שדווחה.
  - מועד הגעת טכנאי השירות לציוד התקול.
  - תיאור התקלה לאחר אבחון.
  - סוג הטיפול שננקט.
  - מועד סיום הטיפול בתקלה.
- ו. סגירת פניה/ תקלה תהיה בסמכותה הבלעדית של מנהלת שירותי הרוקחות/ מי מטעמה. דוחות סטטיסטיים ל SLA יופקו ממערכת הפניות של מוקד השירות.

### שירותים עיקריים של מוקד השירות:

- א. מוקד השירות של הספק יקבל כל סוג פניה שתופנה ע"י המשתמשים: תקלה או בקשת שירות.

- ב. כל פניה למוקד השירות תירשם במערכת הפניות ויוקצה לה מזהה ייחודי שילווה אותה עד לסגירתה. הטכנאים ומוקד השירות של הספק יעדכנו את מנהלת שירותי הרוקחות/ מי מטעמה בעת ביצוע פעולות.
- ג. מנהלת שירותי הרוקחות בשיבא/ מי מטעמה תסווג את רמת החומרה של התקלה בהתאם למפורט בסעיף אמנת שירות SLA. טכנאי הספק יתחיל לטפל בתקלה מיידית, ידאג לטיפול רצוף בתקלה עד להשבת השירות לקדמותו, וזאת עד למועד המקסימאלי הנגזר מחומרת התקלה, בהתאם למוגדר בSLA
- ד. מרכז השירות של הספק יהיה אחראי למתן הדרכה טלפונית בתפעול המערכת והציוד. על מנת להבטיח הדרכה טלפונית ברמה טובה, ידאג הספק להכשיר ולעדכן את נציגי השירות שלו.

### חלון שירות:

שירותי מרכז השירות והתמיכה הטכנית של הספק יסופקו בכל שעות היממה, במהלך כל ימי השבוע, כולל ימי שישי ושבת, ערבי חג וחג. הספק יעמיד לרשות שיבא תורן טלפוני בעל יכולת פתרון תקלות קריטיות אשר יהיה זמין בטלפון נייד. במקרה של הפעלת נותן תמיכה חיצוני, על הספק ללו ותו לכל אורך הטיפול בתקלה ועד לפתרונה.

### זמני טיפול במערכות:

השירות הטכני לתקלות שאינן קריטיות ולשירות טיפול מונע יינתנו תוך הפרעה מינימאלית לפעילות השוטפת גם אם המשמעות הינה עבודה בשעות שמעבר לשעות הפעילות הרגילה. ההגדרה מה היא הפרעה מינימאלית הינה של שיבא בלבד.

### דוחות:

הספק יפיק דוחות בקרה על פעילות מערך השירות. הדוחות יופצו באופן שוטף למנהלים מטעם שיבא (מנהלת שירותי הרוקחות, מנהלת הבטחת האיכות של שירותי הרוקחות, מנהלת יחידת הדיספנסין / מי מטעמן).

### תהליך ביצוע שינויים ושיפורים (שו"שים):

- ביצוע שו"שים יהיה במסגרת שירותי הספק, אם הלקוח יהיה מעוניין בכך. לשיבא הזכות לדרוש מהספק לבצע מעת לעת שו"ש. גם לספק קיימת הזכות ליזום ביצוע של שו"ש. שיבא יכולה לקבל את הצעת הספק או לדחותה, עפ"י שיקול דעתה הבלעדי. הספק יגיש לשיבא, בתוך זמן סביר המותאם להיקף ומורכבות השו"ש הנדרש, הצעה בכתב לביצועו. ההצעה תכלול את המרכיבים הבאים:
- תיאור הפתרון המוצע ולוח זמנים לביצוע.
  - אומדן שעות לביצוע ומחיר במידה וישנו כזה
  - עלות רכישת ציוד ו/או תוכנה הכרוכים בביצוע השו"ש (היכן שרלוונטי), כולל מחיר תחזוקה לאחר תקופת האחריות.
  - השפעה (אם בכלל) שיש לשו"ש על התמורה השוטפת.
- הלקוח רשאי לקבל ולאשר את ההצעה כלשונה, לדחותה, או לנסות ולשנות את תנאיה במו"מ עם הספק.

התמורה בגין השו"ש תהיה קבועה, או לפי השקעת שעות בפועל, עפ"י בחירת שיבא.  
שיבא תאשר השלמת ביצוע השו"ש או השלמת ביצוע אבן דרך, בשו"ש שמנוהל כפרויקט.  
הספק ינהל את ביצוע השו"ש עפ"י תוכנית עבודה שתוגש ותאושר לפני מועד ביצוע השו"ש ושתכלול את כלל הפעילויות.

### נהלים ותיעוד:

הספק יספק תיעוד טכני ותפעולי לפתרון על כל רכיביו, רצוי בעברית, בעותק רך בפורמט WORD הניתן לעריכה על ידי שיבא, ובשני עותקים מודפסים.  
הספק יספק תיעוד שכלול בין השאר תיק מערכת (נוהלי התקנה, נהלי תפעול, נהלי תחזוקה, נהלי התאוששות מתקלות, ותיעוד טכני). התיעוד צריך להיות קריא, בהיר ומדויק.

### אמנת שירות SLA

#### כללי:

על הספק יהיה לעמוד במדד משך פתרון תקלה וכמפורט להלן:

#### כלים למדידה:

מדד משך פתרון תקלה יתבסס על מערכת ניהול הפניות של הספק, מרגע העברת הפניה אל הספק, בהתאם למפורט בסעיף מוקד שירות.

#### הגדרת סוגי תקלות:

סוג תקלה	תיאור
תקלה קריטית-משביתה	תקלה במערכת שמשביתה את פעילותה התקינה או משביתה תהליך.
תקלה רגילה- שגרתית	תקלה במערכת שאינה משביתה את פעילותה התקינה ואינה משביתה תהליך.
תקלה מינורית	תקלה שאינה מפריעה כלל לתפעול המערכת כגון אי יכולת שימוש במספר מסוים של מדפים. ההחלטה מהי תקלה מינורית הינה של שיבא בלבד.

#### תיאור המדד:

משך פתרון תקלה נמדד מפתיחת התקלה במערכת הקריאות של הספק והעברת למוקד השירות של הספק ועד לסיום הטיפול בתקלה או מציאת פתרון עוקף ( כולל העמדת ציוד חלופי ) לשביעות רצון המשתמש.  
משך פתרון התקלה הנדרש יקבע עפ"י סוג הקריאה כדלקמן, אשר יסווג בהתאם לשיקול דעתם הבלעדי של מנהלת יחידת הדיספנינג/ מי מטעמה:

זמן מקסימאלי לתחילת פעילות	סוג תקלה
4 שעות עבודה מפתיחת התקלה וטיפול רצוף עד גמר הטיפול בתקלה והחזרת המערכת לפעילות שוטפת מלאה.	תקלה קריטית-משביתה
8 שעות עבודה מפתיחת התקלה וטיפול רצוף עד גמר הטיפול בתקלה והחזרת המערכת / הארון לפעילות שוטפת מלאה.	תקלה רגילה- שגרתית
בתקלות מינוריות יוכל הספק לטפל באישור שיבא בעד 5 ימי י"ע.	תקלה מינורית

### הנחות יסוד:

- א. תקופת מדידה לצורך בחינת העמידה ברמת השירות אחת לרבעון.
- ב. זמני הטיפול במערכות כמפורט בסעיף: זמני טיפול במערכות
- ג. תקלות חוזרות אם יקרו באותה במערכת / רכיב למעלה מ 3 - תקלות ברבעון, הרי שעל הספק יהיה להחליף את המערכת / הרכיב על חשבון, למערכת / רכיב חדש לחלוטין, שלגביו יחולו כל הוראות רכש ציוד חדש. הספק מתחייב להציב ציוד חלופי בכל מקרה שאינו מסוגל לסיים טיפול בתקלה בחלון הזמן הדרוש. הציוד החלופי יהיה בעל תכונות זהות לפחות, כמו של הציוד המושבת.
- ד. בכל מקרה של הצבת ציוד חלופי הספק מחויב להחזיר את הציוד שהוחלף ותוקן תוך שלושים יום, אלא אם הציוד החלופי הינו חדש ולפעול על פי ההנחיות שבסעיף שירות ותחזוקה כללי שלעיל

### דוחות SLA

- א. עקרונות
  - הספק יכין את דוחות רמת השירות הנדרשים בהמשך.
  - דוחות רמות שירות יוכנו בחתך חודשי, רבעוני ושנתי.
  - הספק יפיק את הדוחות ממערכת השירות שלו ודוחות אלו יחייבו את הספק.
- ב. דוחות עיקריים
  - דוחות לפירוט אופן העמידה בכל מדדי רמת השירות המצוינים בסעיף כלים למדידה שלעיל
  - דוחות לחישוב פיצוי מוסכם- כדוגמת הארכת תקופת האחריות עפ"י המפורט בסעיף 5.1.2 למכרז
  - דוחות נוספים לבקשת שיבא