

מנגנון רמת השירות בין הקבלן הזוכה למרכז הרפואי שיבא

| מרכיב השירות | מדד השירות הנדרש | גובה הפיצוי המוסכם |
|---|---|---|
| אי עמידה בזמני התגובה לתקלה רגילה עלפי הנדרש בהסכם. | הפעלת מוקד קריאות שירות פעיל בימים א' עד ה' בשעות 08:00 עד 16:00 שיהיה בעל יכולת למתן פתרונות טכניים ומשלוח טכנאי שירות עלפי הצורך. | 100 ₪ לכל שעת פיגור. |
| אי עמידה בזמני תגובה לתקלה חמורה עלפי הנדרש בהסכם. | הפעלת מוקד קריאות שירות פעיל בימים א' עד ה' בשעות 08:00 עד 16:00 שיהיה בעל יכולת למתן פתרונות טכניים ומשלוח טכנאי שירות עלפי הצורך. | 500 ₪ לכל שעת פיגור. |
| אי ביצוע הליך הבדיקה אחת לשנה והעברת דו"חות הבדיקה תוך 14 ימי עבודה ממועד בדיקת המקררים | ניהול וביצוע מעקב שוטף אחר ביצוע הבדיקה השנתית כנדרש עלפי המפרט. | 100 ₪ לכל יום פיגור. |
| אי החזקת מלאי חלפים כנדרש על ידי שיבא | מעל שבועיים ימים. | 10% מעלות סך הפריטים שהתגלו בהם ליקויים לכל יום פיגור, ולא פחות מ-200 ש"ח ליום. |
| תיקון/החלפת פריטים שהתגלו בהם ליקויים במהלך תקופת האחריות. | הפעלת מוקד קריאות שירות פעיל בימים א' עד ה' בשעות 08:00 עד 16:00 שיהיה בעל יכולת למתן פתרונות טכניים ומשלוח טכנאי שירות עלפי הצורך. | 10% מעלות סך הפריטים שהתגלו בהם ליקויים לכל יום פיגור, ולא פחות מ-200 ש"ח ליום. |

מובהר כי התרופות והסעדים הנתונים לשיבא עלפי המנגנון הנ"ל, אינם מהווים סעד בלעדי ואינם גורעים מכל זכות אחרת של שיבא לפי ההסכם או לפי כל דין.