

04-9956177  04-9956187 

יום שלישי ט' אלול תשפ"א

17 אוגוסט, 2021

לכבוד :

משתתפי המכרז

הנדון : מסמך הבהרות כללי למכרז מס' 32/2021 למתן שירותי אספקת ותחזוקת מערכת תפעולית לניהול פרויקטים רשתי לרבות מתן שירותי תשתיות, חומרה ושירותים נלווים עבור עיריית עכו

מסמך הבהרות מס' 1

עמוד	סעיף	הבהרות כלליות של עירייה
115	סעיף 5.7 מדול תהליכים והרשאות מק"ט Cr6.01.070	סעיף זה יימחק מהמכרז.
118	סעיף 5.8 מדול ניהול פרויקטים הנדסיים מק"ט Eg5.01.040	סעיף זה יימחק מהמכרז.
117-119	סעיף 5.8 מדול ניהול פרויקטים הנדסיים מק"טים: Eg5.01.000, Eg5.01.020, Eg5.01.050, Eg5.01.060	ההתייחסות בסעיפים אלו היא לממשקים למערכת העירונית, למערכת הרכש ולמערכת הנהלת חשבונות ותקציב.
4	נספח ג' / 1 - א' הסכם רמת שירות SLA	מצורף בסיפא המסמך.

1. ההבהרות במסמך הבהרות זה מחייבות את כל משתתפי המכרז, גוברות על האמור במסמכי המכרז ומהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
2. על המציעים לצרף להצעותיהם את מסמך ההבהרות הנ"ל, כשהוא חתום כדין על-ידי מורשה החתימה מטעמם.

בברכה,

שגית בן גוזי

ממונה נכסים והכנסות

עיריית עכו



**עיריית עכו بلدية عكا**

יזמן 35, ת.ד. 2007, עכו 2412001 | טלפון 04-9956000, פקס 04-9956161 | מוקד עירוני \*4911

فايتسمان 35, ص.ب. 2007, عكا 2412001 | تل: 04-9956000, فاكس: 04-9956161 | مركز الطوارئ \*4911

www.akko.muni.il | moked106@akko.muni.il



נספח ג' 1-א'

### הסכם רמת שירות (SLA)

1. **מטרה:** להבטיח את רמת השירות ורמת תפקוד המערכת כך שתספק מענה לדרישות המופיעות במפרט הטכני.
2. הסכם רמת שרות זה הינו חלק בלתי נפרד מהחוזה עם הספק.
3. אי-עמידה בתקן רמת השירות לאורך זמן תיחשב כהפרה יסודית של החוזה בנוסף להטלת קנס שתטיל המועצה על הספק.
4. **תוצרים:** תקן לזמן תגובה ותפקוד המערכת בשוטף, תקן לזמן תגובה לבקשות לשנויים ותיקונים, תקן לגבוי ולהתאוששות מאסון.
5. **מנגנון הפיצויים הכספיים:** מפורט ומוצג בסעיף 8 להלן.
6. להלן אמות המידה לעמידה ביעדי רמת השירות:

מק"ט	רמת שירות נדרשת	תיאור התהליך
6.1	השלמה בתוך שבעה ימי עבודה	פיגור במימוש של תהליך חסר ושנדרש להשלימו על פי התחייבות הספק בהצעתו במכרז
6.2		חוסר בתהליך שהוצהר עליו על ידי הספק בהצעתו במכרז כי הוא קיים וניתן להפעלה מידית
6.3		פיגור במימוש החלטה של רגולטור, חוק, תקנה, פסיקה משפטית, חוות דעת יועמ"ש המועצה
6.4	תיקון התקלה בתוך 1 יום עבודה	מסך קליטה או עדכון שאינו מתפקד
6.5	תיקון התקלה בתוך 2 שעות עבודה – החל מהשעה הרביעית.	תקלה בתהליך עבודה המחויב עפ"י החוק או נהלי המועצה
6.6	-	תשלום לספק שקדם לספק הזוכה במכרז זה, כנגד שירותים שלא ניתן לבצע אותם במערכת החדשה, או כנגד עיבודים רטרואקטיביים או כנגד הצורך בצפייה בנתונים שלא הוסבו.
6.7	השלמה בתוך שבעה ימי העבודה	פיגור בתכנית ההסבה וקליטת נתונים היסטוריים
6.8		פיגור בתכנית ההטמעה ו/או פיתוחים עתידיים
6.9	תיקון התקלה בתוך 1 יום עבודה	אי יכולת להפיק דו"ח נדרש
6.10		אי העברת נתונים למועצה כמפורט בהסכם סיום התקשרות בנספח י' להסכם
6.11		אי עמידה בסעיף מהתחייבות הספק וכן כל תקלה שלא מוגדרת בסעיף נפרד
6.12		אי תיקון תקלה במסך אונליין
6.13	זמן מענה מקסימלי של 3 דקות.	אי מענה טלפוני אנושי עבור משתמשי המועצה הפונים למוקד שירות התמיכה הטלפוני.



04-9956177 04-9956187

מק"ט	רמת שירות נדרשת	תיאור התהליך
6.14	הגעת עובד מטעם הספק למשרדי המועצה, תוך 4 שעות מרגע קבלת הפניה.	אי שליחת עובד במצב בו שירות התמיכה הטלפוני לא נתן מענה מידי לפתרון הבעיות שנוצרו.
6.15	השלמת יישום דרישות ממערכת המידע בתוך 6 חודשים מיום קבלת הודעת זכייה (תקופת הניסיון).	יישום דרישות מערכת המידע והתאמתה לדרישות המועצה על פי מפרט הדרישות במכרז והדרישות הפרטניות במהלך ההקמה.

7. אחריות דיווח ותאום: כל תיקון, עדכון גרסה או שנוי יעשה בידיעת ובתאום עם בעלי המקצוע הרלוונטיים במועצה.
8. פיצוי מוסכם: בגין כל איחור במתן שירות כמפורט בטבלה לעיל, המנהל רשאי להטיל קנס על סך 200 ₪ לכל הפרה בודדת (אירוע בודד).

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

