

# איגוד ערים אשכול רשויות יהודה ושומרון מכרז פומבי 20/2021

לאספקת שירותי ניהול ספר ספקים ורשימת יועצים  
לרשויות אשכול יהודה ושומרון

תשובות לשאלות הבהרה

י"ח בטבת תשפ"ב  
(22 בדצמבר 2021)

**מסמך זה הינו חלק בלתי נפרד ממכרז פומבי מס' 20/2021**

**אספקת שירותי ניהול ספר ספקים ורשימת יועצים**

**לרשויות המקומיות החברות באיגוד ערים אשכול רשויות יהודה ושומרון**

**המציעים יצרפו מסמך זה להצעתם כאשר הוא חתום על-ידיהם**

**מסמך א' – הוראות ותנאים כלליים:**

1. סעיף 3.2, בעמוד 6 למסמכי המכרז – על פי סעיף זה, מוגדר כי היקף ההתקשרות המצטבר הכולל לא יעלה על סך של 300,000 ₪. **הסכום הנ"ל איננו תואם את מחיר השוק עבור אספקת השירות ל-16 הרשויות המקומיות החברות באשכול ולאשכול עצמו אפילו לתקופת ההתקשרות הראשונה בת 5 השנים.** נבקש להעלות את היקף ההתקשרות המצטבר הכולל למקסימום של 1,000,000 ₪ לתקופה של 5 שנים. להיקף זה נבקש להוסיף מע"מ (כלומר 1,170,000 ₪).  
**הבקשה מתקבלת באופן הבא:**  
במקום האמור בסעיף 3.2, בעמוד 6 למסמכי המכרז, יבוא: **"האשכול מביא בזאת לידיעת המציעים כי היקף ההתקשרות המצטבר הכולל על פי המכרז לא יעלה על סך של 1,200,000 ₪ (להלן: "סכום ההתקשרויות המרבי"), וזאת בהתאם להוראות סעיף 75כא3(ג) לתקנות המועצות המקומיות (יהודה ושומרון), תשמ"א-1981."**
2. סעיף 8.1.2.4, בעמוד 11 למסמכי המכרז – בהמשך לסעיף זה, חסר במסמכי המכרז נוסח של אישור קיום ביטוחי (מסמך ב-4).  
**הבקשה מתקבלת באופן הבא:**  
**למסמך זה מצורף נוסח אישור קיום ביטוחים כנספח 1.**
3. סעיף 9.4, בעמוד 12 למסמכי המכרז – בהתאם לסעיף קודם, נבקש אפשרות להגיש הסתייגויות ו/או הערות ביחס לדרישות הביטוח במכרז.  
**הבקשה מתקבלת באופן הבא:**  
**מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה נוספות – יום ראשון, תאריך 26/12/2021 עד השעה 12:00.**  
**מועד אחרון לפרסום תשובות לשאלות הבהרה נוספות – יום שלישי, תאריך 28/12/2021.**  
**מועד אחרון להגשת ההצעות – יום רביעי תאריך 05/01/2022 עד השעה 12:00.**  
**מיקום תיבת המכרזים – משרדי האשכול ברחוב רחבעם זאבי 4, קרני שומרון.**  
**מועד פתיחת תיבת המכרזים – יום רביעי תאריך 05/01/2022 בשעה 15:00.**

4. סעיף 11.3, בעמוד 12 למסמכי המכרז – כתוב כי הצעת המציעים אינה כוללת מע"מ ובנספח א-2 (הצעת המחיר) כתוב בסעיף 3 כי התמורה כוללת מע"מ. כמו כן, גם בסעיף 19, בעמוד 22 למסמכי המכרז (מסמך א-1) מצוין כי התמורה אינה כוללת מע"מ. איזה נוסח הוא הנכון?

**הבקשה מתקבלת באופן הבא:**

**למסמך זה מצורף נוסח הצעת המחיר כנספח 1. המציעים יעשו שימוש בנספח 2 הנ"ל במקום נספח א-2 בעמודים 24-25 למסמכי המכרז.**

5. סעיף 12.2, בעמוד 13 למסמכי המכרז – נבקש להוסיף כי חילוט הערבות תהא כפופה למתן התראה של האשכול לספק, תוך מתן אפשרות לתקן את אי-מילוי ההתחייבות תוך פרק זמן סביר. במידה וההתחייבות לא מולאה, רשאי יהיה האשכול לחלט את הערבות.

**הבקשה מתקבלת באופן הבא:**

במקום האמור בסעיף 12.2, בעמוד 13 למסמכי המכרז, יבוא: **"הערבות תשמש כביטחון לקיום ההצעה על ידי המציע ולמילוי כל התחייבויותיו כמפורט בהזמנה זו ובהצעת המציע. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, אם המציע שהצעתו תתקבל לא ימלא את ההתחייבויות המפורטות בהזמנה זו ובהצעת המציע כאמור במלואן ובמועדן, יהיה האשכול רשאי לחלט ערבותו וסכום הערבות ייחשב כפיצוי מוסכם ומוערך מראש שיקבל האשכול, על נזקים שנגרמו לו בשל אי מילוי התחייבויות המציע ו/או במהלך ניהול ההליך. זאת, מבלי לגרוע מכל זכות ו/או תרופה אחרת הנתונה לאשכול על פי כל דין ו/או על פי מסמכי ההליך.**

**חילוט הערבות יהיה חמישה (5) ימים לאחר שהאשכול שלח התראה בכתב למציע, והמציע לא תיקן את ההפרה."**

6. סעיף 14.2 בעמוד 15 למסמכי המכרז – כיצד מתחלק 100% מרכיב המחיר בין סעיפי הצעת המחיר ומהי שיטת החישוב? כלומר, סעיפים 1.1-1.4 במסמך א-2.

**הבקשה מתקבלת באופן הבא:**

סעיף 1.4 בוטל ובמקום האמור בסעיף 14.2, בעמוד 15 למסמכי המכרז, יבוא:

**"בשלב השני, ההצעות יחושבו לפי הנוסחה שלהלן:**

**ההצעה עבור עלות חד פעמית להקמת מערכת הרישום ומערכת הניהול +**

**ההצעה עבור תשלום חודשי עבור 5 משתמשים מכופל ב-60 +**

**ההצעה עבור עלות חודשית להוספת משתמש עבור כל חשבון משתמש נוסף מכופל ב-60.**

**ההצעה הזולה ביותר תוכרז כהצעה הזוכה."**

מסמך ב' – חוזה לשירותי ניהול מאגר יועצים ו/או ספר ספקים

7. סעיף 8.3, עמוד 46 למסמכי המכרז - נבקש שההודעה המוקדמת תהא 90 ימים ולא 30.  
**הבקשה נדחית.**

נספח ב-2 – רמת שירות SLA

8. טבלה 2, עמוד 63 למסמכי המכרז – סעיף 8 – תמיכה טלפונית איננה נחשבת "השבתה" של מערכת וזמן מענה של 15 דקות איננו סביר. נבקש להוריד סעיף זה או לכל הפחות להאריך את זמן המענה במקרה של תקלה לא דחופה, לעד 5 שעות.  
**הבקשה מתקבלת באופן הבא:**  
למסמך זה מצורף נוסח הצעת המחיר כנספח 3. המציעים יעשו שימוש בנספח 3 הנ"ל במקום נספח ב-2 בעמודים 60-64 למסמכי המכרז.

נספח 1 למסמך תשובות לשאלות הבהרה מיום 21.12.2021

**מסמך ב-4**  
**נוסח אישור קיום הביטוחים**

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור קיום ביטוחים	
<p>אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.</p>			
ממבקש האישור	המבוטח	אופי העסקה	ממעמד מבקש האישור
<p>שם <b>איגוד ערים אשכול רשויות יהודה ושומרון /או הרשות המזמינה</b></p> <p>ת.ז.ח.פ. 501400717</p> <p>מען רחוב רחבעם זאבי 4, קרני שומרון</p>	<p>שם <b>נא למלא</b></p> <p>ת.ז.ח.פ.</p> <p>מען</p>	<p><input type="checkbox"/> נדל"ן <input checked="" type="checkbox"/> שירותים <input checked="" type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input checked="" type="checkbox"/> אחר : אספקת שירותי ניהול ספר ספקים ורשימת יועצים</p>	<p><input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכייין <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים <input checked="" type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר : _____</p>

כיסויים									
כיסויים נוספים בתוקף	השתתפות עצמית		גבול האחריות/ סכום ביטוח		תאריך סיום	תאריך תחילה	נוסח ומהדורת הפוליסה	מספר הפוליסה	סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח
	מטבע	סכום	מטבע	סכום					
יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח ד'								רכוש	
302 אחריות צולבת 304 הרחב שיפוי 307 הרחבת צד ג- קבלנים וקבלני משנה 309 ויתור על תחלופ לטובת מבקש האישור 315 כיסוי לתביעות המל"ל 321 מבוטח נוסף בגין מעשי או			נח	500,000			ביט		צד ג'

חתימת המציע



כיסויים							
מחדלי המבוטח <b>322</b> מבקש האישור מוגדר כצד ג בפרק זה <b>328</b> ראשוניות <b>329</b> רכוש מבקש האישור ייחשב כצד ג							
<b>304</b> הרחב שיפוי <b>319</b> מבוטח נוסף היה וייחשב מעבידים של הנ"ל <b>321</b> מבוטח נוסף מבקש האישור <b>328</b> ראשוניות			ש"ח	20,000,000		ביט 2016	אחריות מעבידים
<b>-301</b> אובדן מסמכים <b>302</b> אחריות צולבת <b>-303</b> דיבה/השמצה <b>304</b> הרחב שיפוי <b>309</b> ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור <b>321</b> מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח-מבקש האישור <b>-325</b> מרמה ואי יושר עובדים <b>-326</b> פגיעה בפרטיות <b>-327</b> עיכוב/ שיהוי <b>328</b> ראשוניות <b>-332</b> תקופת גילוי 6 חודשים			ש"ח	500,000			אחריות מוצר/ מקצועית (ביטול חריג סייבר)
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות המתאים כפי המצוין בנספח ג):							

חתימת המציע



אשכול רשויות  
יהודה ושומרון

איגוד ערים אשכול רשויות יהודה ושומרון  
מכרז מס' 20/2021 לאספקת שירותי ניהול ספר ספקים ורשימת יועצים

<b>כיסויים</b>	
043 מחשוב 089 שירותי תחזוקת מערכות	
<b>פירוט הנכסים המבוטחים</b> (במידה ואין די מקום ניתן לפרט את הנכסים בנספח ד')	
<b>סוג הנכס</b> (לדוגמא : רכב/נדל"ן)	<b>תיאור הנכס</b> (לדוגמא : מספר רישוי/כתובת)
<b>ביטול/שינוי הפוליסה</b>	
שינוי או ביטול של פוליסת ביטוח, למעט שינוי לטובת מבקש האישור, לא ייכנס לתוקף אלא <b>60 יום</b> לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.	
<b>חתימת האישור</b>	
המבטח :	

חתימת המציע

## מסמך א-2

### הצעת מחיר

### למכרז פומבי 20/2021

#### לאספקת השירותים לרשויות

#### איגוד ערים אשכול רשויות יהודה ושומרון

#### (יש להגיש במעטפה נפרדת - בשני עותקים)

1. התמורה המוצעת עבור מתן השירותים תהיה כדלקמן:
  - 1.1. עלות חד פעמית להקמת מערכת הרישום ומערכת הניהול בסך של \_\_\_\_\_ ₪ (ההצעה לא תחרוג מהסכום המרבי בסך של 27,000 ₪ לא כולל מע"מ).
  - 1.2. תשלום חודשי עבור 5 משתמשים בסך של \_\_\_\_\_ ₪ (שקלים חדשים) (ההצעה לא תחרוג מהסכום המרבי בסך של 3,000 ₪ לא כולל מע"מ).
  - 1.3. עלות חודשית להוספת משתמש עבור כל חשבון משתמש נוסף בסך של \_\_\_\_\_ ₪ (שקלים חדשים) (ההצעה לא תחרוג מהסכום המרבי בסך של 600 ₪ לא כולל מע"מ).  
הצעה שתחרוג מהסכום המרבי – תפסל).
2. בנוסף אנו מציעים שירות לבדיקת עמידת היועצים בתנאי הסף, והעברת רשימה של רשימת היועצים לפי ענפים ותתי ענפים (תחומים) בעלות בסך של:
  - 2.1. \_\_\_\_\_ ₪ עבור עד 100 מציעים.
  - 2.2. \_\_\_\_\_ ₪ עבור מ-101 ועד 300 מציעים.
  - 2.3. \_\_\_\_\_ ₪ עבור מ-301 ועד 500 מציעים.
  - 2.4. \_\_\_\_\_ ₪ עבור מ-501 ועד 1000 מציעים.
  - 2.5. \_\_\_\_\_ ₪ עבור מ-1001 ועד בכלל.  
(הצעה זו אינה משוקללת ברכיב המחיר לניקוד ההצעה)
- 2.2 במידת הצורך, אנו נציע שירותי שעות אפיון ופיתוח בעלות של \_\_\_\_\_ ₪ (הצעה זו אינה משוקללת ברכיב המחיר לניקוד ההצעה)
3. התמורה אינה כוללת מע"מ.

חתימת המציע \_\_\_\_\_



4. התמורה כוללת את כל ההוצאות, בין המיוחדות ובין הרגילות, מכל מין וסוג שהוא הכרוכות במתן השירותים על פי תנאי המכרז, לרבות כוח אדם, ציוד, נסיעות, ביטוחים, התקשרות עם יועצי משנה, ולמעט מע"מ.

תאריך: \_\_\_\_\_

שם המציע: \_\_\_\_\_

שמות החותמים בשם המציע: \_\_\_\_\_

חתימה וחותמת של המציע: \_\_\_\_\_

### טופס זה יוגש במעטפה נפרדת - בשני עותקים

חתימת המציע \_\_\_\_\_

## נספח ב-2

### רמת שירות SLA

1. נספח זה מתייחס לשני מקרים של רמת שרות:
  - 1.1. רמת שרות שוטפת - תקלה או השבתה של השרות
  - 1.2. רמת שרות בהקמת המערכת - תקלה או כישלון בהסבת הנתונים והטמעת המערכת
2. **רמת שרות שוטפת**
  - 2.1. **מטרה:** להבטיח את רמת השרות ורמת תפקוד המערכות כך שיספקו מענה לצורכי ניהול המערכות המפורטות בנספח א – נתוני המערכת.
  - 2.2. חוזה רמת שרות זה הינו חלק בלתי נפרד מהחוזה עם הספק.
  - 2.3. אי-עמידה בתקן רמת השרות לאורך זמן תחשב כהפרה יסודית של החוזה.
  - 2.4. **הגדרות:**
    - 2.4.1. **"תקלה"** היא חריגה מ"תקן רמת השרות", כמפורט בטבלה 1. הספק יעמוד בתקן רמת השירות עפ"י המפורט בטבלה 1 להלן. במקרה והתגלתה "תקלה" על הספק לתקן את התקלה תוך פרק הזמן המוגדר בעמודה "זמן לתיקון התקלה".
    - תקלה החוזרת ו/או המתמשכת המונעת מהאשכול שימוש ברכיב / מערכת ו/או משבשת את מתן השרות לציבור יחשב כ"**השבתה**". המנהל יקבע אם וממתי התקלה החוזרת/מתמשכת הופכת ל"**השבתה**".
    - 2.4.2. **"השבתה"** היא הפסקה של הפעילות הקשורה לאותה שרות. במקרה של השבתה, כהגדרתה בטבלה 2, בנוגע לכל אחד מרכיבי השרות, יפעל הספק באופן מיידי להחזיר את הרכיב/שרות לפעולה תקינה תוך פרק הזמן המוגדר בעמודה "זמן להחזרת הרכיב לאחר השבתה", כמפורט בטבלה זו.
    - 2.4.3. **עיבוד או הפקה קריטית** משמעו תוצר מהמערכת שבהעדרו יגרם לאשכול הפסד כספי ו/או פגיעה במוניטין האשכול.
    - 2.4.4. **אחריות דיווח ותאום:** כל תיקון, עדכון גרסה או שנוי יעשה בידיעת ובתאום עם בעלי המקצוע הרלוונטיים באשכול.

טבלה 1: הגדרות של תקלה 2.5

זמן לתיקון התקלה בשגרה	הגדרת תקלה	תקן רמת שרות	שיטת המדידה של רמת שרות	רכיב	
24 שעות	10 מקרים בשעה החורגים מ-2 שניות	שנייה אחת	מלחיצה על Enter/אישור	כניסה למערכת ואימות משתמש	1.
8 שעות	אין קבלת שירות ולאחר בדיקה שאין תקלה בצד של ספק השירות אין שירות	3 דקות		התנתקות משרת - ספק מידע בתצורת WMS או דומה	2.
12 שעות	מקרה אחד החורג מ-3 שעות	3 שעות	ממתן הפקודה	בצוע גבוי במקביל לעבודה במערכת	3.
12 שעות	מקרה אחד החורג מ-6 שעות	6 שעות	מרגע הכשרת מערכת החומרה ומתן האשור לבצע שחזור	במערכת מקומית: שחזור מגבוי, בדיקת תקינות ושלמות והפעלה מחדש	4.
12 שעות	מקרה אחד החורג מ-4 שעות	4 שעות	מרגע קבלת האשור לבצע שחזור	לשרות הניתן בתקשורת: שחזור מגבוי, בדיקת תקינות ושלמות והפעלה מחדש	5.
4 שעות	מקרה אחד החורג משעתיים	שעתיים	מרגע קבלת הבקשה	הקמה או שנוי הרשאות משתמש	6.
24 שעות	מקרה אחד החורג מ-4 שעות	4 שעות	מרגע קבלת הבקשה	שנוי הגדרות במערכת (למשל, התקנת חומרה: מדפסת, נתב או מחשב)	7.
24 שעות	5 מקרים ביום החורגים מזמן המתנה של 3 דקות	תוך שתי דקות	מרגע החיוג לתמיכה בין השעות 8:00 - 17:00 בימים א'-ה' וביום ששי וערב חג מ-8:00 עד 12:00	תמיכה טלפונית במשרד כולל תמיכה מרחוק דרך מערכת התקשורת	8.
קנס מידי לאחר המקרה השני	2 מקרים בחודש אחד של איחור בהגעת הטכנאי מעבר ל-6 שעות	24 שעות	מרגע קבלת קריאת השרות	הגעת טכנאי לאשכול במקרה והבעיה לא נפתרה בטלפון	9.

חתימת המציע

רכיב	שיטת המדידה של רמת שרות	תקן רמת שרות	הגדרת תקלה	זמן לתיקון התקלה בשגרה
10. תיקון או שנוי הנובע מבקשת האשכול	מרגע קבלת הבקשה	שבועיים	2 מקרים של איחור של יותר מיום	48 שעות
11. העברת בסיס הנתונים לאשכול בפורמט מקורי	מרגע קבלת הבקשה	4 ימים	2 מקרים של איחור של יותר מיום	48 שעות
12. שחזור המערכת מגבוי לאחר אסון	מרגע קבלת הבקשה	יום אחד	מקרה אחד של איחור של יותר משעתיים	4 שעות
13. הקמת הרשאות באתר חליפי	מרגע קבלת הבקשה	4 שעות	מקרה אחד של איחור של יותר משעתיים	שעתיים
14. שחזור המערכות באתר חליפי	מרגע קבלת הבקשה	יומיים	מקרה אחד של איחור של יותר מ-4 שעות	4 שעות

בשעת חירום תקן הזמן לתיקון תקלה ירד ל-6 שעות לכל התקלות למעט השורות 10-12.

טבלה 2: הגדרות של השבתה 2.6

רכיב	הגדרת השבתה	זמן להחזרת הרכיב לתפקוד מלא בשגרה
1. כניסה למערכת ואימות משתמש	אין כניסה למערכת במשך 10 דקות	4 שעות
2. מסך קליטת או הצגה של פרטים	המסך לא מתפקד במשך 10 דקות	4 שעות
3. בצוע גבוי במקביל לעבודה במערכת	התקבלה הודעת שגיאה מידית או הגבוי לא הסתיים תוך 6 שעות	8 שעות
4. במערכת מקומית: שחזור מגבוי, בדיקת תקינות ושלמות והפעלה מחדש	התקבלה הודעת שגיאה מידית או השחזור לא הסתיים תוך 8 שעות	12 שעות
5. לשרות הניתן בתקשורת: שחזור מגבוי, בדיקת תקינות ושלמות והפעלה מחדש	שחזור לא הסתיים תוך 6 שעות	12 שעות
6. הקמה או שנוי הרשאות משתמש	ההרשאה לא הוגדרה במשך 5 שעות	12 שעות
7. שנוי הגדרות במערכת (למשל, התקנת חומרה: מדפסת, נתב או מחשב)	שנוי ההגדרה לא בוצע במשך 24 שעות	12 שעות
8. תמיכה טלפונית במשרד כולל תמיכה מרחוק דרך מערכת התקשורת	אין מענה במשך 15 דקות – במקרה של תקלה דחופה אין מענה במשך 5 שעות – במקרה של תקלה לא דחופה	12 שעות

חתימת המציע

רכיב	הגדרת השבחה	זמן להחזרת הרכיב לתפקוד מלא בשגרה
9.	הגעת טכנאי לאשכול	4 שעות
10.	שחזור המערכת מגבוי לאחר אסון	12 שעות
11.	הקמת הרשאות למערכות באתר חליפי	12 שעות
12.	שחזור המערכות באתר חליפי	12 שעות
13.	התנתקות משרת - ספק מידע בתצורת WMS או דומה	4 שעות
14.	כל מערכת	4 שעות מרגע דיווח על השבתת הרכיב / שרות

בשעת חירום תקן הזמן להחזרת הרכיב/מערכת לתפקוד מלא ירד לשעתיים לכל התקלות.

2.7. טבלה 3: פיצוי מוסכם עבור ליקויים בתפעול המערכת

נושא	הפיצוי המוסכם
פיגור בתיקון תקלה	עבור כל תקלה אשר לא תוקנה בתוך פרק הזמן הקבוע בטבלה 1: הגדרה של תקלה בסעיף "רמת שרת שרות שוטפת" לעיל, ישלם הספק 150 ₪ לכל שעה שהתקלה נמשכת מעבר לזמן המוקצב לתיקון התקלה.
פיגור בטיפול בהשבתת המערכת	עבור כל השבתה אשר לא תוקנה בתוך פרק הזמן הקבוע בטבלה 2: הגדרה של השבתה בסעיף "רמת שרת שרות שוטפת" לעיל, ישלם הספק 500 ₪ לכל שעה שההשבתה נמשכת מעבר לזמן המוקצב לתיקונה.
פיגור בביצוע חיובים	כל איחור בהפקת קובץ חיובים, מס"ב, שוברים או כל עיבוד או הפקה הקשור להכנסות האשכול /ועדה ישלם הספק 250 ₪ לכל שעת איחור. איחור לצורך סעיף זה מוגדר כארבע שעות ממתן פקודה באחד ממסכי המערכת או ממתן הוראה בטלפון או בדוא"ל לספק לבצע את הפקת התוצר.
פיגור בתיקון תקלה אחרת	כל איחור במתן שרות אחר לגביו לא נקבע מועד לתיקון, ישלם הספק 150 ₪ לכל שעת איחור.

חתימת המציע

3. רמת שרות בהקמת הסבת והטמעת המערכות

- 3.1 **מטרה:** להבטיח את ביצוע התקנה, הסבת נתונים, הדרכה וליווי המערכות נשוא מכרז זה בהתאם למבחני הקבלה, לוחות הזמנים ודרישות איכות אחרות שנקבעו במסמכי המכרז.
- 3.2 **תוצר סופי:** מערכות מותקנות ומתפקדות באשכול המספקות את השירותים הנדרשים במכרז זה כאשר המשתמשים יודעים לתפעל מערכות אלה באופן עצמאי.
- 3.3 **פיגור בהפעלת מערכת:** כל דחייה או פיגור בלוח הזמנים המוגדר בחוזה העולה על 14 יום או כל דבר אחר שימנע מהמערכת להיות זמינה למשתמשים באשכול.
- 3.4 **השבתת המערכת:** הפסקת השרות של המערכת החדשה לאחר הפעלתה.
- 3.5 **ביטול ההתקשרות:** כשלוך בתקנת והפעלת המערכת הוא הפרה יסודית של חוזה ההתקשרות. פיגור בלוח זמנים באספקת התכנות, התקנת המערכת ו/או הסבת הנתונים העולה על 21 יום הוא הפרה יסודית של חוזה ההתקשרות.
- 3.6 **פיצוי מוסכם:** בלי לפגוע באמור בשאר מסמכי המכרז, האשכול תהיה זכאית לתוספת פיצוי עבור כל יום איחור בהפעלת השרות. בנוסף האשכול תהיה זכאית לפיצוי בגין כל נזק שיגרם לה כתוצאה מהעדר הפעלת המערכת של הספק בחוזה ההתקשרות (כגון, אובדן הכנסות ו/או תקציב, פגיעה במוניטין). בטבלה למטה שיעורי הפיצוי המוסכם:

3.7 **טבלה 4: פיצוי מוסכם עבור ליקויים בהקמה והטמעת המערכת**

נושא	הפיצוי המוסכם
פיגור בהפעלת מערכת	1. פיצוי מידי של 500 ₪ ליום. 2. בנוסף פיצוי של הפרש המחירים בין עלות הפעלת המערכת הקיימת לעלות המערכת החדשה של הספק.
השבתת המערכת ללא הסכמת האשכול	פיצוי מידי של 500 ₪ ליום
פיגור בבצוע הדרכה	קבע הספק מועד להדרכה ולא קיים את ההדרכה ישלם הספק פיצוי בסך 200 ₪ לאשכול על כל מקרה.
דחיית בצוע הדרכה	קבע הספק מועד להדרכה ודחה אותו פעמיים או דחה את המועד מעבר ל-7 ימים ישלם הספק פיצוי בסך 200 ₪ לאשכול על כל מקרה.

חתימה וחותמת

שם הספק

תאריך

חתימת המציע