

## עיריית ערד

מכרז פומבי מס' 44/2018

לאספקת מערכות ממוחשבות לניהול שכר, משאבי אנוש ונוכחות

### מסמך א' 8

#### הסכם רמת שרות (SLA)

1. מוסכם ומוצהר בין הצדדים כי זכות הפיקוח על ביצוע העבודות השמורה לעירייה אינה אלא אמצעי להבטיח כי הספק יקיים הסכם זה במלואו ואין היא יוצרת יחס אחר מאשר יחס בין מזמין שרות לנותן שרות.
2. הספק מתחייב להעביר לעירייה דו"חות ועדכונים, על פי דרישת הממונה, ובתדירות שתקבע על ידו מעת לעת, אודות מתן השירותים והעבודות כמפורט במסמך א' 7 – מפרט (מסמך המרכז תכונות ותפוקות של המערכות הנדרשות).
3. העירייה רשאית לבצע סקרים ולתת ציונים אודות שביעות רצון משירותי הספק. הסקר יבוצע על ידי העירייה בהתאם למפורט במסמך א' 7 – מפרט (מסמך המרכז תכונות ותפוקות של המערכות הנדרשות).
4. הספק מתחייב לקיים את כל המטלות, המשימות והתנאים המופיעים במסמך זה וכמפורט במסמך א' 7 – מפרט (מסמך המרכז תכונות ותפוקות של המערכות הנדרשות). לספק את כל המערכות, התמיכה והשירותים במועדים שיקבעו ע"י העירייה על מנת שלא לפגוע בפעילות השוטפת של העירייה. למלא אחר התחייבויותיו להשלמת התוכנה החסרה במועדים שקבע.
5. מסמך זה ומסמך א' 7 – מפרט (מסמך המרכז תכונות ותפוקות של המערכות הנדרשות). מהווים התחייבות הספק לרמת שרות אותו ייתן לעירייה. למען הסר ספק מובהר כי סעיף זה איננו מחליף ואינו מבטל סעיף או התחייבות של הספק ממסמכי המכרז.
6. הספק מתחייב ליתן השירותים על פי הסכם זה גם מעבר לשעות העבודה הנקובות לעיל וזאת על פי דרישת המנהל. שעות העבודה במשרדי העירייה יהיו כדלקמן:

8:00-17:00	-	יום א'
8:00-17:00	-	יום ב'
8:00-17:00	-	יום ג'
8:00-17:00	-	יום ד'
8:00-17:00	-	יום ה'

\* למעט חופשות ומועדי ישראל

7. ביצועי המערכת:

7.1. זמן התגובה המכסימאלי לשאילתה מקוונת לא יעלה על חצי שניה.

עיריית ערד

מכרז פומבי מס' 44/2018

**לאספקת מערכות ממוחשבות לניהול שכר, משאבי אנוש ונוכחות**

7.2. זמן התגובה המכסימאלי ליצירת דו"ח לא יעלה על 1.5 דקות

## עיריית ערד

### מכרז פומבי מס' 44/2018

#### לאספקת מערכות ממוחשבות לניהול שכר, משאבי אנוש ונוכחות

8. שירות תמיכה טלפוני למשתמשי העירייה

8.1. הספק יספק תמיכה טלפונית (להלן: "מוקד השירות"), לצורך נתינת שירות לעובדי משאבי אנוש, שכר ונוכחות ובכללם ברורים, עדכונים, מידע, ותלונות.

8.2. מוקד השירות יפעל בימים ובשעות הבאים:

• 8.00 – 17.00 בימי חול;

• 8.00 – 13.00 בערבי שבתות וחגי ישראל.

8.3. זמן ההמתנה עבור הפונים בטלפון עד למתן מענה לא יעלה על 90 שניות.

9. קנסות

הספק מתחייב לעמוד בהתחייבויותיו על פי מסמכי המכרז. במידה והספק לא יקיים את התחייבויותיו, תהיה העירייה רשאית לקנוס את הספק בסכומים המצטברים המופיעים בטבלה. הסכומים יקוּוּזו מתוך התשלום החודשי של העירייה לספק ובמידה שאלה לא יכסו את סכומי הקנסות יחולטו הסכומים מתוך הערבות הבנקאית. כל הסכומים בטבלה הם בשקלים שלמים.

תאור התהליך	כל יום עד חודש פיגור	כל יום מעל ועד חודשיים ועד חודשיים	כל יום מעל חודשיים ועד 3 חודשי פיגור	כל יום מעל 3 חודשי פיגור
פיגור במימוש של תהליך חסר שהובטח כי יושלם על פי התחייבות הספק	50	100	150	200
חוסר בתהליך שהוצהר עליו כי הוא קיים וראוי להפעלה מידית	50	100	150	200
פיגור מימוש החלטה של רגולטור מהמוזכרים במסמכי המכרז	1000	1000	1000	1000
מסך קליטה או עדכון שאינו מתפקד	100	100	100	100
תקלה המעכבת הפקת תלושי שכר	3000	3000	3000	3000
תשלום לספק הנוכחי כנגד שירותים שלא ניתן לבצע אותם במערכת החדשה. בהתאם לתעריפים המשולמים ע"י העירייה בתאריך פרסום המכרז.	כל סכום שתידרש לעירייה לשלם	כל סכום שתידרש לעירייה לשלם	כל סכום שתידרש לעירייה לשלם	כל סכום שתידרש לעירייה לשלם
פיגור בתוכנית ההסבה	1000	1000	1000	1000
פיגור בתוכנית ההטמעה	1000	1000	1000	1000

## עיריית ערד

### מכרז פומבי מס' 44/2018

#### לאספקת מערכות ממוחשבות לניהול שחר, משאבי אנוש ונוכחות

200	200	200	200	אי יכולת להפיק דו"ח נדרש
2000	2000	2000	2000	אי העברת נתונים לעירייה כפי שמופיע בנוהל העזיבה
100	100	100	100	אי עמידה בסעיף מהתחייבויות הספק
200	200	200	200	אי תיקון תקלה במסך און ליין

#### 10. הפעלת מנגנון הקנסות

- 10.1. הממונה מטעם העירייה או מי מטעמו יודיע בכתב לנציג הספק על פיגור באספקת השירותים כפי שהם מופיעים במסמך אי 7 – מפרט (מסמך המרכז תכונות ותפוקות של המערכות הנדרשות), ויבדוק טלפונית כי נתקבלה ההודעה אצל הספק. ספירת הימים תחל בתוך שלושה ימים ממועד קבלת ההודעה.
- 10.2. ההודעה על פיגור עתידי צפוי יכולה להשלח לספק גם לפני המועד בו אמור היה לספק את השרות המופיע בטבלה זו.
- 10.3. כל תשלום שתידרש העירייה לשלם לספק הנוכחי מלם כנגד עיבודים רטרואקטיביים או כנגד הצורך בצפייה בנתונים שלא הוסבו בהתאם לתעריפים שמשולמים ע"י העירייה נכון ליום פרסום המכרז, תשלומים אלה יקוזזו מהתמורה לספק.
11. מוסכם בזאת בין הצדדים כי לעירייה זכות קיזוז ללא צורך בהודעה מוקדמת על כל יתרת זכות שתימצא בחשבון תשלומי מפעילים של הספק, העירייה תהיה רשאית להשתמש ביתרה לזכות האמורה לסילוק כל יתרת חוב של הספק בחשבון הארנונה המים ביוב ו/או לסילוק כל חוב מכל סוג שהוא שהספק חייב לעירייה לרבות היטלי פיתוח וחוב סופי וחלוט של קנסות חנייה וקנסות אחרים.
12. לעירייה זכות קיזוז ו/או עיכבון על כספים שמגיעים ו/או יגיעו לספק בכל זמן שהוא וזאת בגין הפרת תנאי מתנאי הסכם זה ו/או בגין סילוק פיגור תשלומי חובות כל סוג שהוא לעירייה.
13. במקרה שתהיה לספק יתרת זכות, נותן בזאת הספק לעירייה הוראה והרשאה מראש להשתמש ביתרת הזכות לקיזוז חובות בני תוקף במועד ביצוע הקיזוז ולזקוף את הסכום כנגד יתרת החוב של הספק.
14. הוראה והרשאה זו הינה בלתי חוזרת ואינה ניתנת לכל שינוי או ביטול ללא הסכמת העירייה בכתב ומראש.
15. העירייה רשאית בכל עת לחייב את חשבון הספק בכל סכום המגיע ו/או, שיגיע לה ממנו בכל אופן שהוא ולזקוף לזכות הספק כל סכום שתקבל ממנו.
16. העירייה רשאית לזקוף כל סכום שיגיע לזכות הספק ו/או כל חלק ממנו לכל חשבון של הספק המתנהל אצלה, לפי כל סדר זקיפה שייקבע על ידי העירייה לפי שיקול דעתה הבלעדי.

## עיריית ערד

### מכרז פומבי מס' 44/2018

#### לאספקת מערכות ממוחשבות לניהול שגר, משאבי אנוש ונוכחות

17. נחתמו מסמכי פתיחת חשבון ספקים ע"י שני בעלי חשבון או יותר, יחולו תנאיהם על כל בעלי החשבון ביחד ולחוד.
18. הספק מתחייב כי בכל מקרה הוא לא ישבית ו/או יפגע ו/או ישבש ו/או ימנע, במעשה או במחדל, את השירותים וזאת גם במקרה של מחלוקת בין הצדדים.
19. במידה ומכל סיבה שהיא יפסיק הספק את עבודותיו עבור העירייה או תופסק עבודתו ע"י העירייה, בנוסף לאמור לעיל מתחייב הספק להמשיך ולמלא אחר התחייבויותיו על פי הסכם זה לתקופה של עד 90 יום נוספים באם יידרש לעשות כן על ידי העירייה.
20. הספק מתחייב שהוא ו/או עובדיו ו/או מועסקיו לא יתחברו בגישה מרחוק למערכות עיריית ערד אלא לצורך עבודתם עפ"י הסכם זה.
21. הפר הספק כל תנאי מתנאי הסכם זה או כל התחייבות מהתחייבויותיו בהסכם זה, יפצה הספק את העירייה בגין כל נזק שייגרם לה בגין ההפרה בין במישרין ובין בעקיפין וזאת מבלי לפגוע בזכויות העירייה לכל סעד משפטי אחר לרבות ביטול ההסכם והתקשרות עם ספק אחר לביצוע העבודות נשוא הסכם זה או חלק מהן.
22. מבלי לגרוע בכלליות האמור לעיל, איחור בביצוע העבודה במועדים ובשעות הקבועים בהסכם זה מהווה הפרת תנאי עיקרי ויסודי בהסכם זה.

---

חתימת המציע

---

תאריך