

כ"ד ניסן תשפ"ב

25 אפריל 2022

פרוטוקול מפגש מציעים – מכרז 55/2022 - : הזמנה לקבלת הצעות לרכישת מכשיר רנטגן, מכשיר אולטרה-סאונד, התקנתם, אחריות מוצר ושרות.

מועד: 25/4/22 שעה 11:00

מיקום: מרכז רפואי שלר ערד.

א. משתתפים:

1. אלגזי דורון – נציג חברת אלדן, [dorona@eldan.biz](mailto:dorona@eldan.biz), 054/7627267
2. אלעד דהן – נציג חברת אלדן, [eladd@eldan.biz](mailto:eladd@eldan.biz), 054/2088032
3. פלסון רנרקוב – נציג חברת מדטכניקה – [platonr@medtechnica.co.il](mailto:platonr@medtechnica.co.il), 052/8512405
4. בן טריגר – נציג חברת מדטכניקה – [bent@medtechnica.co.il](mailto:bent@medtechnica.co.il), 052/8512416
5. דוד פלדינגר - מרכז רפואי שלר.
6. נורית וינברגר - טכנאית רנטגן.
7. אשר שטרן – יועץ לעיריית ערד.

## ב. סיכום:

1. בוצעה סקירה על מסמכי המכרז, הודגשו תנאי המכרז, תנאי הסף, הוראות בדבר הגשת ההצעות, ערבות בנקאית. כמו כן הובהר כי באחריות המציעים לבחון היטב את מסמכי המכרז והחווה.
2. בוצע סיור במכון הקיים.
3. סעיף 3.2.1 התקין ונותן שרות למינימום 10 מכוני רנטגן **בן** בקהילה ו**בן** בבתי חולים.
4. סעיף 3.2.2. סיפק, התקין ונותן שרות למינימום 10 מכשירי אולטרה-סאונד **בן** בקהילה ו**בן** בבתי חולים.
5. סעיף 4.1 למכרז: הוסבר והובהר כי שכל מכשיר עומד בפני עצמו וההצעה הזולה לכל מכשיר ייבדק בנפרד. **ולא המחיר הזול לשני המכשירים יחד**. מתוך כך יכול ויוכרזו שני זוכים.
6. סעיף 4.2 וסעיף 5.1 למכרז: "מתן שירות": הובהר והוסבר כי 20% ינתנו למציע אשר נתן את מספר שנות השירות הרב ביותר במחיר הזול ביותר.
7. סעיף 4.1.3 למכרז: הועבר דף פורמט לסקר ממליצים – הוסבר והובהר כי הסקר יבוצע ע"פ הפורמט ע"י נציג העירייה.
8. סעיף 5.4 למכרז – מדדי איכות – הוסברה והובהר ה שיטת הניקוד.
9. סעיף 13.2 למכרז – תשובות העירייה למכרז – תוקן מ – 75 יום ל – 3 ימים.
10. הובהר והוסבר כי יש להציע מכשיר רנטגן תלוי בלבד מסוג DR.
11. הוסבר והובהר כי יש להציג אישור אמ"ר, FDA ו CE למכשירים המוצעים.
12. רצ"ב אפיון מכשיר הרנטגן וההקמה נספח א'.
13. הוסבר והובהר כי מכשיר הרנטגן יכלול צורב דיסקים ובעל יכולת לשליחת הצילומים ON-LINE לרדיולוג לצורך פיענוח.
14. הוסבר והובהר כי מכשיר האולטרה סאונד יהיה מכשיר "מולטי" – הווה אומר בעל יכולת לבדיקת רקמות רכות כגון: שד, בלוטת התריס, אשכים, וכן בטן, כלי דם, נשים (מיילדות וגניקולוגיה), פרקי ירך, פרקי ידיים, שרירים ושלד.
15. נמסר למשתתפים מסמך פורמט ממליצים – נספח ב'.
16. מועבר קובץ DWG של מכון הרנטגן.

## ג. תנאי התשלום יהיו כדלקמן:

3. תשלום עבור המכשירים הרפואיים (רנטגן/אולטראסאונד) - ישולם לאחר התקנתם, שוטף+45, כפוף לקבלת אישור גורם מקצועי מטעם העירייה.
4. תשלום עבור שרות שנתי (מעבר לתקופת האחריות) - ישולם אחת לרבעון עם תום הרבעון. שוטף+45.
5. התשלום לקבלן יעבור בחלקו ממפעל הפיס ובחלקו מעיריית ערד, בהתאם לשיקול דעת העירייה.

**ד. עדכון תאריכים מכרז:**

1. מועד אחרון לשאלות הבהרה 8.5.22
2. מועד אחרון להעברת תשובות הבהרה 12.5.22
3. מועד הגשת המכרז 22.5.22 עד השעה 16:00

רשם  
אשר שטרן  
יועץ לעירייה

# מפרט – אפיון ציוד ובניית הרנטגן

## כל הדרישות הכרחיות לשלב הסכם ההתקשרות, אלא אם צוין אחרת

### 1. כללי

- א. נדרשת מערכת צילום רנטגנית בטכנולוגיה DR (כמוגדר בסעיף 1.2 לפרק המנהלה), מוגדר כ-Semi-automatic, הכוללת חדר צילום:
- (1) עם שני גלאים שטוחים שהם קבועים: בבוקי של השולחן לצילומים בשכיבה, בוקי של הורטיגרף לצילומים בעמידה
- (2) גלאי אלחוטי נוסף אחד.
- (3) שפופרת רנטגן: תלויה על מסילות בתקרה המאפשרת לצלם צילומי רנטגן על השולחן בשכיבה ועל ורטיגרף לבצע צילומים בעמידה.
- (4) כמו כן, המערכת תכלול גם מערכת לצילומים ארוכים (סקוליוזיס וצילומי ציר). למען הסר ספק, גם אם לא צוין מפורשות חלק ספציפי מתוך המערכת, תסופק על ידי הזוכה מערכת שלמה המספקת מענה לצילום רנטגן, ללא כל תוספת עלות מעבר למוצע בטופס ההצעה. המערכת; חדר הצילום על מרכיביו יעמוד בדרישות החוק, ובדרישות התקנים הבינלאומיים והישראלים המקובלים, לרבות תקני בטיחות, הגנה מקרינה חוק החשמל וכיו"ב.
- ב. המציע מצהיר כי חדר הצילום המוצע הינו דגם חדיש המוצע על ידי היצרן ואשר מתאים למפרט הנדרש.
- ג. המציע הזוכה מתחייב כי המערכת/חדר הצילום המוצע, יעמוד בהצלחה במבדק משרד הבריאות לקבלת רישיון הפעלה. המציע ימסור כל מידע דרוש לקבלת אשור משרד הבריאות וישתף פעולה עם העירייה להשגת האישור ללא תמורה נוספת.
- ד. לאחר השלמת התקנת המערכת באתר ע"י המציע הזוכה, יבצע בדיקת קבלה מלאה בה ימדדו כל הפרמטרים הטכניים והקרינתיים והפרמטרים הקשורים לאבטחת מידע של המערכת לעמידה בספציפיקציות של היצרן.
- ה. למערכת תקן בטיחות חשמלית IEC-60601-1 – **נדרש במעמד הגשת ההצעה.**
- ו. למערכת תקן בינלאומי לתאימות אלקטרומגנטית IEC-60601-1-2 – **נדרש במעמד הגשת ההצעה.**
- ז. כל המרכיבים המוזכרים במפרט, מהווים יחידה אחת שלמה שתאפשר ביצוע כל הבדיקות.
- ח. על המציע הזוכה מוטלת האחריות להציע מערכת שלימה כנדרש לרבות יחידות אביזרים מובנים, תוכנות ואביזרים החיוניים לתפקוד המלא הנדרש, ואפילו לא צוינו במפורש.
- ט. היות ומדובר בציוד מורכב מבחינה טכנולוגית, על המציע מוטלת האחריות להגיש הצעה העונה לדרישות הכלליות ולאפיון הנדרש. מכיוון שעלול להיות מצב בו בשלב העיון בהצעות, בבדיקתן ובעריכת ההזמנה, המזמין לא יהיה מסוגל לעמוד במדויק על משמעותם המלאה של כל פרטי ההצעה

על כן מובהר בזאת כי היה ועד תום תקופת האחריות יתברר כי המערכת לא עומדת בדרישות האפיון תהיה חובת היצרן להביא, על אחריותו ועל חשבונו, את כל הציוד לרמת הבצועים הנדרשים במסמכי המכרז כולל במפרט זה.

1. יודגש כי דרישות אלה תקפות גם אם בעת בדיקת ההצעה לא עמדו בודקי ההצעה מטעם העירייה על אי התאמת המערכת, ככל שקיימת אי התאמה. כמו כן במקרה של חריגה משמעותית של המערכת שסופקה מדרישות האפיון נשמרת הזכות לעירייה, בנוסף על חובת המציע להתקנת מערכת כנדרש במכרז זה גם לדרוש מהמציע פיצויים בגין הנזק שיגרם כתוצאה מליקויים בביצועי המערכת.

## **2. האתר/ים בהן יותקנו המערכות**

2.1. **כללי** - על המציע הזוכה לקחת בחשבון כי המערכת שתסופקנה מיועדות להתקנה גם בחדרי צילום קיימים ועל כן **גודל הפיסי של המערכת המוצעת צריך להתאים לממדי החדר/האתר בשטח לרבות בחדרים קטנים ו/או בעלי תקרות יחסית נמוכות**. המציע הזוכה יספק לעירייה בכתב, לפי דרישתה, את דרישות יצרן המערכת, בתחומי אספקת החשמל, מיזוג האוויר, תאורה וכד'.

כמו כן, המציע הזוכה יתקין, על אחריותו ועל חשבונו את המערכת בחדר/אתר, וכן את הובלת והכנסת חלקי המערכת מהדלתות/הפתחים בחדר/אתר.

2.2. **אתרים קיימים** - הזוכה על חשבונו ועל אחריותו יתכן ויבצע עבודות תשתית (תקרות, אישור קונסטרוקטור, בינוי, חשמל, מיזוג וכד') שיפוץ והתאמה על חשבונו בכל אתר/חדר קיים בתאום מראש ובפיקוח העירייה לרבות פרוק הציוד הקיים - המוחלף, ופינוי, ואספקה והתקנת המערכת החדשה. מידות החדרים יילקחו ע"י משתתפי המכרז, על אחריותם ועל חשבונם, במסגרת ובמועד כנס הספקים כפי שמפורט בסעיף 3.1.1. למנהלה.

## **הצעת המחיר תכלול תכנון וביצוע עבודות שיפוץ והתאמה.**

3. עלות המערכת/חדר הצילום תכלול, בין היתר, גם את העלויות הנובעות מדרישות לאספקת חשמל ודרישות להגנת מערכת ה-DR בהפעלה שוטפת ובהפסקות חשמל או שינויי מתחים וזרמים למערכת המוצעת. למען הסר ספק, עלויות ומכלולים אלו (אל פסק או כל מכלול אחר הדרוש) יהיו על חשבון הספק הזוכה ובאחריותו.

מענה טכני

כל התכונות בטבלאות שלהלן הינן הכרחיות במעמד הגשת ההצעה

אלא אם צוין אחרת – חובה למלא

חותמת המציע \_\_\_\_\_

מס"ד	תכונה נדרשת	יחידת מידה	פרטים (לסמן בעיגול)	תאור הפריט והערות נוספות (למילוי ע"י הספק)
<b>1</b>	<b>גנרטור</b>			
1.1	גנרטור בתדר גבוה ומבוקר מחשב.	kHz	יש/ אין	
1.2	הספק של לפחות 65kW בעל תחום עבודה של 40-150kVp	kW kVp	יש/ אין	
1.3	שליטה ב-kVp בקפיצות של 2 kVp לכל היותר	kVp	יש/ אין	
1.4	פרט מקסימום ומינימום mAs.	mAs		מינ':  מקס':
1.5	מערכת אינטגרטיבית ששולטת בתמונה ובפרמטרים של החשיפה במסך אחד.		יש/ אין	
1.6	תכניות עבודה מובנות APR – פרט את מס' התוכניות הניתנות לשמירה.	מספר תכניות לשמירה	יש/ אין	מס' התוכניות לשמירה:
1.7	מסך צפייה למפעיל - בניהול הדמוגרפיה של המצולמים		יש/ אין	
1.7.1	הסבר את תהליך קבלת נבדקים ב-RIS ובאופן ידני.		לפרט	RIS:  ידני:

מס"ד	תכונה נדרשת	יחידת מידה	פרטים (לסמן בעיגול)	תאור הפריט והערות נוספות (למילוי ע"י הספק)
1.7.2	ממשק לגנראטור לתכניות המובנות APRים		יש/ אין	
1.7.3	מיפוי הבדיקות מה – RIS עם ה – APR ים		יש/ אין	
1.8	יכולת העברת מנת הקרינה המצטברת של נבדק ל-PACS ביחידות DAP - Dose Area Product - mGy*m <sup>2</sup> או ביחידות Air KERMA - mGy .	Dose Area Product - mGy*m <sup>2</sup> DAP - או Air KERMA . - mGy	יש/ אין	
<b><u>2</u></b>	<b><u>שפופרת</u></b>			
2.1	שפופרת בעלת 2 מוקדים:		יש/ אין	
2.1.1	מוקד קטן לא יותר מ- 0.6 מ"מ.	מ"מ	יש/ אין	
2.1.2	מוקד גדול לא יותר מ- 1.2 מ"מ.	מ"מ	יש/ אין	
2.2	פרט קיבולת חום של האנודה	HU		
2.3	פרט פיזור חום של האנודה	HU /min		
<b><u>3</u></b>	<b><u>קולימטור</u></b>			
3.1	נדרש קולימטור אוטומטי		יש/ אין	
3.1.1	קביעת גודל הצמצום יקבע אוטומטית דרך ה RIS לפי סוג הצילום.		יש/ אין	
3.1.2	אפשרות לתיקון ידני לפי רצון המשתמש		יש/ אין	
3.1.3	אפשרות לתכנות פילטרציה לפי APR מובנים	נחושת / אלומיניום	יש/ אין	
3.4	תכנות מובנה של הפילטרים דרך תכניות העבודה.		יש/ אין	

מס"ד	תכונה נדרשת	יחידת מידה	פרטים (לסמן בעיגול)	תאור הפרוט והערות נוספות (למילוי ע"י הספק)
3.5	תצוגה של SID בפנל הבקרה של הקולימטור.	ס"מ	יש/ אין	
3.6	תאורת LED (לד)		יש/ אין	
3.7	אור לסימון קו אמצע למרכז הצילום .		יש/אין	
3.7.1	סמן לייזר – <b>יהווה יתרון</b>		יש/אין	
<b>4</b>	<b><u>מתלה השפופרת</u></b>			
4.1	המתלה יכלול נקודות עצירה במרחקים נדרשים.	ס"מ	יש/אין	
	- ורטיגרף 110/140/180 ס"מ - שולחן 110 ס"מ			
4.2	פרט תנועת אורך המתלה.	ס"מ		
4.3	פרט תנועות רוחב המתלה.	ס"מ		מרחק מירבי :
4.4	פרט גובה מקסימום ומינימום	ס"מ		מקס' עלייה:  מקס' ירידה:
4.5	פרט סיבוב שפופרת אופקית.	מעלות		
4.6	פרט סיבוב שפופרת אנכית.	מעלות		
4.7	פרט סיבוב שפופרת זוויתית.	מעלות		
<b>5</b>	<b><u>מיטת הבדיקה</u></b>			
5.1	מיטה ממונעת חשמלית.	ס"מ /שנייה	יש/אין	מהירות עלייה:  מהירות ירידה:
5.2	משטח שולחן צף לארבעה כיוונים עם מפסק רגל.		יש/ אין	
5.3	פרט אורך ורוחב המשטח.	ס"מ	יש/ אין	אורך:

מס"ד	תכונה נדרשת	יחידת מידה	פרטים (לסמן בעיגול)	תאור הפרוט והערות נוספות (למילוי ע"י הספק)
	רוחב שולחן לפחות מ 80 ס"מ			רוחב:

5.4	גובה מינימום וגובה מקסימום של משטח השולחן.	ס"מ		גובה מיני: גובה מקסי:
5.5	גובה משטח עליון של השולחן לא יהיה נמוך מ- 75 ס"מ מהרצפה כאשר SID 110 ס"מ	ס"מ	יש/ אין	
5.6	פרט את יכולת נשיאת המשקל – נדרש 200 ק"ג העמסה דינמית לפחות לכל מיקום המשטח .	ק"ג	יש/ אין	
5.7	עקיבה (TRACKING) בין הגלאי שבשולחן ושפופרת הרנטגן לשינויים בגובה של השפופרת והשולחן בהתאמה ל-SID של 110 ס"מ.		יש/ אין	

## **6 בוקי שולחן**

6.1	תא יוניזציה לחשיפה אוטומטית עם 3 שדות.		יש/ אין	
6.2	גריד נשלף ונע כולל תא אחסון – פרט את התכונות של הגריד המוצע פוקוס וצפיפות.	פוקוס 110 ס"מ	יש/ אין	
6.3	גלאי בעל שטח צילום 43*43 ס"מ ויכולת תא אחסון .	ס"מ	יש/ אין	
6.4	ציין תנועות הגלאי בתוך הבוקי ביחס למרכז המיטה	ס"מ	לפרט	

## **7 בוקי עמידה**

7.1	בוקי ממונע חשמלי מעלה מטה		יש/ אין	
7.2	פרט תנועת גובה מינימום וגובה מקסימום.	ס"מ		מקסימום: מינימום:



7.3	ישראל	ס"מ	יכלול גלאי דיגיטלי קבוע בגודל 43*43 ס"מ	
7.4	ישראל	מספר	תא יוניזציה לחשיפה אוטומטית עם 3 שדות	
7.5	ישראל	מספר	תא יוניזציה לחשיפה אוטומטית מעל 3 שדות – <b>יהווה יתרון</b>	
7.6	ישראל		TILT – פרט את זוויות התנועה	
7.7	ישראל		TILT ממונע חשמלי – <b>יהווה יתרון</b>	
7.8	ישראל	ס"מ  KV	גריד נשלף ונע עם פוקוס המותאם לצילומים מ 110 ס"מ ועד ל 180 ס"מ כולל תא אחסון.  פרט את התכונות של הגריד המוצע פוקוס וצפיפות.	
7.9	ישראל		עקיבה (סנכרון מלא בין השפופרת לגלאי) של בוקי עמידה עם תנועת השפופרת (TRACKING).	
7.10	ישראל	ס"מ	נדרשת ירידה (למינימום גובה) של הבוקי ("נוגע ברצפה") כך שיתאפשרו גם צילומי כפות רגליים וקרסול בעמידה	
7.11	ישראל		צילומים ארוכים – יש להציע מערכת לצילומים ארוכים (סקוליוזיס וצילומי ציר). יש לפרט את הטכניקה	
<b>8</b>	<b><u>גלאי לשולחן ולבוקי עמידה</u></b>			
8.1	ישראל		גלאי קבוע FD בגודל 43*43 ס"מ בטכנולוגיית DR.	
8.2	ישראל		טכנולוגיית Cesium Iodide aSi, CsI	
8.3		מס' ביטים לפיקסל  גודל הפיקסל Xxx μm	פרט גודל הפיקסלים וגודל המטריצה.	

		גרף	פרט גרף MTF וגרף DQE.	8.4
רזולוציה:		LP /mm	ציין רזולוציה מרחבית בשטח הפעיל של הגלאי.	8.5
		Bit /pixel (מס' פיקסלים לתמונה )	פרט נפח התמונה בפורמט הגדול ביותר 43*43 ס"מ כולל Bit /pixel.	8.6
<b><u>מחשב ניהול החולים, עיבוד התמונה והאגירה</u></b>				<b><u>9</u></b>
	יש/ אין	מס' תמונות	מחשב שינהל לפחות 3,000 תמונות.	9.1
מפרט המחשב:			סוג המחשב	9.2
מערכת הפעלה:	יש/ אין		מערכת ההפעלה, לפחות WINDOWS 7	9.3
גודל:		GB	גודל הזיכרון. יש לציין גודל RAM זיכרון דינמי.	9.4
ממשקים:	יש/ אין		ממשקי החיבור לרשת Ethernet.	9.5

דגם:	יש/ אין		צורב מקומי שיצרוב תמונות עם תוכנת צפייה בפורמט DICOM.	9.6
גודל מסך מוצע:  תכונות חשמליות:	יש/ אין		מסך עבודה "19 לפחות - יש לפרט תכונות חשמליות של המסך.  גודל המסך ייבחן יחסית באמות המידה, ככל שגדול יותר ציון גבוה יותר	9.7
	יש/אין		קורא ברקוד לזיהוי נבדקים (דמוגרפיה ניהול חולים).	9.8
	יש/אין		UPS למחשב ניהול נבדקים, גיבוי ל- 60 דקות לפחות.	9.9
<b>קישוריות</b>				<b>10</b>
	יש/אין		המערכת המוצעת תתאים לעבודה בסביבת מערכות המחשוב בהעירייה לרבות מחשוב הדימות, PACS, RIS.	10.1
	יש/ אין		המערכת תכלול קישוריות מלאה לפי תקני DICOM ותאפשר שירותי DICOM MODALITY WORKLIST לרבות „STORAGE COMMITMENT, MPPS ארכוב וכיוב'	10.2
	יש/ אין		נדרשת אפשרות שליחת הבדיקות למספר יעדים ("כתובות") במקביל לבחירה ע"י הרנטגנאי או הרדיולוג מתוך רשימה מוגדרת המוצגת למשתמש (כגון: שליחה לארכוב יחד עם שליחה לצריבה יחד עם שליחה לעמדת עבודה).	10.3
	יש/ אין		במערכת הבקרה ישולב צורב דיסקים עם יכולת צריבת הבדיקה.	10.4
	יש/ אין		הדיסק הצרוב יכלול כל המרכיבים כגון VIEWER אשר נחוצים לצפייה בבדיקה.	10.5
	יש/ אין		ה – VIEWER צריך לפעול ללא התקנה מקומית או העתקה של קובץ / קבצים לעמדה.	10.6
אפשרויות:	יש/ אין		יכולת שירות מרחוק למערכת.	10.7

			יש לציין אפשרויות למיקום מרכזי שירות בארץ ובעולם.	
	יש/ אין		הספק יתחייב לשתף פעולה עם הגורמים המקצועיים בעירייה בכל הנוגע לאבטחת סודיות המידע, על פי העקרונות המקובלים על הגורמים המקצועיים ב	10.8
	יש/ אין		הספק מתחייב לשיתוף פעולה מלא עם הגורמים המקצועיים בעירייה ועם ספקי מערכות המחשוב והתוכנות לעירייה בכל הקשור למיציא היכולות לממשק את המערכת למערכות המחשוב של העירייה.	10.9
<b>המערכת תתמוך בפרוטוקולים הבאים:</b>				<b>10.10</b>
	יש/ אין		DICOM media on CD-R	10.10.1
	יש/ אין		DICOM WLM (Work List Management)	10.10.2
	יש/ אין		DICOM MPPS (Modality Performed Procedure)	10.10.3
	יש/ אין		DICOM Image Export (C-STORE SCU) incl. Storage Commit	10.10.4
	יש/ אין		DICOM Dose Structured Report	10.10.5
	יש/ אין		DICOM PROFILES	10.10.6
<b><u>אביזרים</u></b>				<b>11</b>
	יש / אין		מחזיק ידיים לצילומי חזה בעמידה על בוקי בעמידה	11.1
	יש / אין		מחזיק ידיים למיטה.	
	יש / אין		מיקרוסוויץ MICROSITCH לדלתות פנימיות בחדרי הצילום כולל תשתית	11.2
<b><u>אינטגרציה במפעל היצרן</u></b>				<b>12</b>
	יש/ אין		נדרשת הרכבה מוקדמת (אינטגרציה מלאה) של המערכת במפעל היצרן .	
<b><u>גלאי אלחוטי</u></b>				<b>13</b>

	יש / אין		נדרש גלאי אלחוטי FD בגודל 43*35 ס"מ לפחות בטכנולוגיית DR.	13.1
	יש/ אין		בטכנולוגיית aSi ,Csl Cesium Iodide	13.3
מס' ביטים לפיקסל:			פרט גודל הפיקסלים והמטריצה.	13.4
גודל הפיקסל $X\mu\text{m}$ :				
		גרף	פרט גרף MTF וגרף DQE.	13.5
רזולוציה:		LP /mm	הגדר רזולוציה מרחבית מהשטח הפעיל של הגלאי.	13.6
		Bit /pixel	פרט נפח התמונה בפורמט הצילום הגדול ביותר 43X35 ס"מ כולל Bit /pixel.	13.7
			<b>אביזרים לגלאי אלחוטי :</b>	<b>13.8</b>
	יש/ אין		תחנת עגינה לטעינת הסוללות או הגלאי	13.8.1
	יש/ אין		מחזיק גלאי לצילומים LAT	13.8.2
<b><u>שירות:</u></b>				<b>14</b>
	יש/ אין	אחוז	UP-TIME לפחות 98%.	14.1
		בשבועות	MTBF (על פי הגדרת יצרן)	14.2
		בשעות	MTTR	14.3
פרט תדירות:			תדירות ומשך טיפולים מונעים כנדרש על ידי היצרן מסמך PM של היצרן כולל תוכן של טיפול	14.4
יש לצרף מסמך PM				
	יש/ אין		התחייבות לבצע טיפול תקופתי לפחות פעם בשנה אך לא פחות מהוראות יצרן	14.5

## שאלון שביעות רצון לקוחות

(אין למלא נספח זה, ימולא על ידי עורך המכרז)

שם הלקוח: \_\_\_\_\_

שם המרואיין: \_\_\_\_\_

תפקידו של המרואיין בארגון: \_\_\_\_\_

השנים שבמהלכן ניתן השירות ע"י המציע \_\_\_\_\_

הציונים בטבלאות שלהלן ימולאו על ידי נציגי ועדת המכרזים, לאחר שיחה טלפונית שיקיימו עם לקוחות המציע.

1. **זמינות במתן השירותים** – האם היית שבע רצון מזמינות המציע באספקת השירותים?

1 נקודות	2 נקודות	3 נקודות	4 נקודות	5 נקודות
כלל לא	במידה מעטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאוד

2. **עמידה בתנאי ההתקשרות** – האם השירות שניתן על ידי המציע עמד בדרישות ההתקשרות עימו?

1 נקודות	2 נקודות	3 נקודות	4 נקודות	5 נקודות
כלל לא	במידה מעטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאוד

3. **עמידה בלוחות זמנים** – האם המציע עמד בלוחות הזמנים שנקבעו במסגרת ההתקשרות עמו?

1 נקודות	2 נקודות	3 נקודות	4 נקודות	5 נקודות
כלל לא	במידה מעטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאוד

4. **אמינות ומתן מענה לבעיות וטיפול בליקויים** – האם היית מרוצה מאמינות המציע בהקשר של דיווחים, התנהלות, ומגמישותו בטיפול במקרים דחופים ובלתי מתוכננים?

1 נקודות	2 נקודות	3 נקודות	4 נקודות	5 נקודות
כלל לא	במידה מעטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאוד

5. **איכות השירות ותוצריו** – האם היית שבע רצון מאיכות השירות ותוצריו?

1 נקודות	2 נקודות	3 נקודות	4 נקודות	5 נקודות
כלל לא	במידה מעטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאוד

6. **מקצועיות** – האם המציע הפגין מקצועיות וידע במסגרת מתן השירותים?

1 נקודות	2 נקודות	3 נקודות	4 נקודות	5 נקודות
כלל לא	במידה מעטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאוד

7. **תרבות ניהולית, מודעות שירות ללקוח** – האם המציע/העובד אשר העניק את השירותים בפועל הפגין יחס נעים ואדיב? האם יש למציע מודעות לחשיבות של איכות השירות?

1 נקודות	2 נקודות	3 נקודות	4 נקודות	5 נקודות
כלל לא	במידה מעטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאוד

8. **שיתוף פעולה עם הלקוח** – האם המציע היה קשוב לצרכים שונים שהתעוררו במהלך ההתקשרות (לדוגמא: בקשות לשינויים, ביצוע תיקונים)? האם המציע נענה לצרכים אלו באופן יעיל ומספק?

1 נקודות	2 נקודות	3 נקודות	4 נקודות	5 נקודות
כלל לא	במידה מעטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאוד

9. **רמת העובדים של המציע** – האם עובדי המציע מקצועיים ואמינים?

1 נקודות	2 נקודות	3 נקודות	4 נקודות	5 נקודות
כלל לא	במידה מעטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאוד

10. **שביעות רצון כללית** – האם אתה ממליץ לעורך המכרז להתקשר עם המציע?

1 נקודות	2 נקודות	3 נקודות	4 נקודות	5 נקודות
כלל לא	במידה מעטה	במידה בינונית	במידה רבה	במידה רבה מאוד

הערות (ככל שיש):

---

---

---

שם המראיין \_\_\_\_\_ ;

חתימת המראיין: \_\_\_\_\_ ;

תאריך ושעה: \_\_\_\_\_ .