

נספח שירות, תחזוקה, אחזקה ואחריות מורחבת

(Full warranty)

עבור חניון אופניים רובוטי

תוכן עניינים-

1. כללי.
 2. תחזוקה אחזקה ושירות.
 3. הסדרת חשבון משתמש לרכבת.
 4. מוקד שירות לקוחות.
 5. קריאות אחזקה.
 6. צוות אחזקה.
 7. תכנון הספק לעמידה ב S.L.A.
 8. חלקי חילוף.
 9. מערכות מחשוב.
 10. פיצויים מוסכמים.
-

1. כללי:

במסגרת מכרז לחניון רובוטי לאופניים, נדרש שירות לקוחות, תחזוקה והפעלה של כלל המערכת, לתפקוד מלא ותקין של החניון ושירותיו.

מבלי לגרוע מהוראות ההסכם ו/או המכרז, בנספח זה יפורטו הדרישות.

2. תחזוקה אחזקה ושירות:

- 2.1 כלל ממשקי הרכבת יוצגו באפליקצייה וגם במחשב (ללא אפליקצייה). אופן הצגת המסכים ללקוחות באפליקצייה ובאתר המחשב מותנית באישור הרכבת בכתב ומראש.
- 2.2 הספק מתחייב להעניק לרכבת, ללא תמורה נוספת, אפשרות להפקת דוחות השירות והאחזקה לפי דרישה באופן עצמאי בפורמט התוכנה הייעודית ובפורמט Excel.
- 2.3 מערכת המוקד תהא מבוססת על CRM. לרכבת תהא זכות לאשר לפי שיקול דעתה מערכת שוות ערך ל- CRM. הספק מוותר על כל טענה כנגד הרכבת אם וככל שהמערכת החלופית לא תאושר.

2.4 רישיונות משתמש:

- 2.4.1 לרכבת יהיה מספר יסופקו 15 רישיונות משתמשים. בלתי מוגבל ולא יגבה תשלום נוסף עבור רישיונות נוספים. רישיונות מעבר למספר זה יסופקו לאחר משא ומתן בתום לב עם הספק ובהתבסס על עלויות בשוק.
- 2.4.2 בכל תקופת ההתקשרות יהא הספק אחראי על תחזוקת המערכת וכל הכרוך בכך על מנת שהמערכת תעבוד בתפוקה מלאה לרבות תשלומים לכל צד שלישי ככל שידרש.

2.5 הדרכות:

הספק יעניק לרכבת ו/או למי מטעמה הדרכה כוללת בדבר השימוש במערכת לרבות ביחס לאופן הפעלתה ו/או תחזוקתה ו/או השירות ו/או כל עניין אחר הדרוש כדי להפעיל ולתחזק את המערכת באופן מלא ועצמאי על ידי הרכבת. ההדרכות יינתנו בחצי שנה הראשונה לכל הפעלת חניון חדש על פי דרישה וללא הגבלת משך או מספר פעמים. לאחר חצי שנה להפעלה ההדרכות יינתנו על פי דרישה ועד 2 פעמים בשנה, 6 שעות כל הדרכה ועד 10 מודרכים בכל הדרכה. ההדרכות יבוצעו ללא תמורה נוספת. הרכבת תהיה רשאית לצלם את ההדרכות ולעשות בהם שימוש נוסף על מנת להדריך בדבר השימוש במערכת.

2.6 Back office:

2.6.1 מענה לרכבת- הספק יעמיד מנהל בכיר מטעמו אשר ייתן באופן אישי ומיידי לרכבת מענה על כל בעיית תפעול, שירות ו/או תחזוקה לקויים ("מנהל תפעול"). מנהל התפעול כאמור יהיה איש מקצוע שיכיר היטב את המערכת ויהיה מסוגל לפתור באופן אישי ועל סמך ידיעותיו וניסיונו את הבעיות כמפורט לעיל בזמן אמת.

מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק ימסור לרכבת פרטי תקשורת ישירים של כל העובדים הכפופים למנהל התפעול ועוסקים במתן שירותים לרכבת.

מבלי לגרוע מהוראות ההסכם, לרכבת תהא הזכות להורות לספק להחליף את מנהל התפעול והספק ימלא אחר הוראות הרכבת והכל כמפורט בהסכם.

2.7 דו"חות-

לרכבת ימסרו עד ה- 3 לחודש עבור החודש העוקב האחרון (דו"חות יומיים ימסרו ביום העוקב), פלט בפורמט "Excel" ופלט בפורמט אשר מערכת הספק עובדת איתו,

דו"ח יומי/ שבועי/ חודשי/ רבעוני/ חצי שנתי/ שנתי:

כל דו"ח יפורט לפחות על בסיס:

- כמות פניות נכנסות.
- כמות פניות פתוחות.
- כמות פניות סגורות.
- כמות פניות חורגות מ SLA.
- נטישות.
- זמן מענה ממוצע.
- זמן נטישה ממוצע.
- זמן נטישה מקסימאלי.
- אחוז המענה.
- כמות/ אחוז מענה תוך 15/30/45/60/90/120 שניות.
- פילוח נושאים ומיקומים.

דוחות המציינים ומנתחים:

1. הצגת כמות מספרית ואחוזים של שימוש בחניון (יומי/ שבועי/ חודשי/ שנתי). כולל זמני הפקדה/ משיכה.
2. פירוט פניות לשירות לקוחות (תאריכים, מקרה הפנייה) + הטיפול שניתן ונתן השירות.
3. דו"ח: תקלות וזמני מענה + טיפול + תיקון + חזרה לעבודה תקינה של החניון.
4. דו"ח הכנסות/ חיובים חודשיים.
5. דו"ח הוצאות/ תשלומי שירות חודשיים.
6. כל דו"ח אשר יאופיין ע"י הרכבת ויחלט על ידו ואך ורק על ידו, כחיוני להנפקה חודשית באופן קבוע. כלל הדוחות והנתונים ישמרו במערכת ה Back office עד 10-7 שנים מחודש הנפקתם.

2.8. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הרכבת תהא רשאית לדרוש דוחות נוספים, והספק מתחייב להמציא את הדוחות כאמור ללא תמורה נוספת.

כל דו"ח או מסמך נוסף שידרש על ידי הרכבת יומצא לא יאוחר מאשר תוך 2 ימי עסקים.

3. הסדרת חשבון משתמש לרכבת:

3.1. מסך תעריפים-

הספק יעמיד ויתחזק עבור הרכבת מסך גישה עריכה מרחוק "ידידותי למשתמש", להזנה בזמן אמת של תעריפים לשימוש פר מתקן וחניון. אופן הצגת המסך והפעולות שיאפשר המסך יהיו באישור הרכבת בכתב ומראש. לרכבת תהא גישה ישירה למסך הגישה כאמור לרבות יכולת שינוי נתונים. הספק ישנה את המסך לפי דרישת הרכבת וללא תמורה נוספת.

הספק יעמיד ויתחזק עבור הרכבת מסך גישה עריכה מרחוק "ידידותי למשתמש", לקביעת מספרי חניה שמורים לסוג מנוי כזה או אחר על פי החלטת רכבת. מובהר, כי כמות החניות, סוג החניות, ומיקום החניות בחניון יקבעו ע"י הרכבת בלבד. אופן הצגת המסך והפעולות שיאפשר המסך יהיו באישור הרכבת בכתב ומראש. לרכבת תהא גישה ישירה למסך הגישה כאמור לרבות יכולת שינוי נתונים. הספק ישנה את המסך לפי דרישת הרכבת וללא תמורה נוספת.

3.2. מסך מאסטר-

המסך יהיה על שרת אינטרנטי (web), ידידותי למשתמש ובו תמונת מצב עדכנית אונליין: מס' פניות פתוחות, קריאות מתעכבות ב SLA, כמות אחסנה פר מתקן, כמות קריאות שנסגרו בזמן/ לא בזמן. הנתונים הנ"ל יוצגו בצורה מספרית ובצורה גרפית.

4. מוקד שירות לקוחות:

4.1. יצירת קשר עם שירות הלקוחות, במייל, צ'אט אינטרנט, טלפון.

זמן המתנה למענה טלפוני אנושי מקצועי מוסמך - עד 60 שניות.

4.2. מוקד שירות הלקוחות ייתן מענה לכלל הפניות של ציבור המשתמשים תוך שמובהר, כי מהשעה 8:00 ועד השעה 17:00 יינתן שירות מלא לכל בעיה ואולם מהשעה 17:00 ועד ל- 8:00 ביום למחרת ניתן לתת שירות רק לבעיות תפעוליות וטכניות של החניון ולא לבעיות הקשורות בענייני כספיים או הדרכה כללית.

4.3. השיחה עם נותני השירות יהיה באמצעות קו טלפוני שיאפשר שמיעת השיחה בצורה ברורה ואיכותית. לרכבת זכות להורות על שינוי אופן השיחו והספק מתחייב לבצע זאת ללא עלות נוספת.

4.4. מנהל המוקד:

4.4.1. הספק ימנה מנהל מוקד. מנהל המוקד ימלא אחר כל הדרישות כדלקמן:

- השכלה אקדמאית חובה.
- ניסיון של שנה בניהול מוקד 30 עמדות לפחות.
- אוריינטציה שירותית.
- ניסיון ניהול בסביבת עבודה דינאמית ומשתנה תוך יכולת הכלת שינויים והטמעתם.
- יכולת הבעה גבוהה בע"פ ובכתב הן בעברית והן באנגלית.
- יצירתיות ויכולת פתרון קונפליקטים.
- הנעה והובלת צוותי נציגים וצוותי ניהול ועמידה ביעדים.
- במידה וקיים מנהל מוקד, לרכבת הזכות לדרוש להחליפו/ לאשרו מחדש.

- על הספק להעמיד מנהל צוות מקצועי אשר יבצע 5 האזנות לשיחות לפחות בחודש לכל נציג. על מנהל המוקד לדאוג למשוב מתאים ולהעניק ציון. כל הנתונים ימסרו לרכבת. במידה והציון יהא מתחת ל- 85 לרכבת הזכות לפסול נציג זה.

4.4.2. זהות מנהל המוקד תהיה בכפוף לאישור הרכבת בכתב ומראש. מבלי לגרוע מהוראות ההסכם, לרכבת תהא הזכות להורות לספק להחליף את מנהל המוקד והספק ימלא אחר הוראות הרכבת והכל כמפורט בהסכם.

4.4.3. המידע יאורגן באחריות מנהל המוקד במערכת ניהול ידע או מי שהוכשר לכך מטעמו, **המידע יהיה בבעלות הרכבת בכל עת.** הרכבת רשאית לאחזר ולאחסן אותו במערכות הרכבת.

4.5. מענה אנושי מקצועי מוסמך:

באחריות הספק להקים מענה אנושי מקצועי מוסמך, כמפורט להלן.

- כל העובדים ידעו לדבר עברית ואנגלית שוטפת.
 - כל העובדים יהיו בעלי 12 שנות לימוד לפחות.
 - כל העובדים יהיו בעלי 3 חודשים במתן שירות באמצעות מוקד טלפוני.
 - כל עובד במוקד יעבור הכשרה על ידי הספק על חשבון הספק שתאושר על ידי רכבת ישראל.
- 4.5.1. הספק יבצע מיונים בשיטת מרכזי הערכה, יציג את תוצאות מרכזי ההערכה לרכבת ויקבל את אישורו להעסקה. או גיוס מתוך כח אדם שנמצא ברשותו ואיכותו מתועדת.
- 4.5.2. לרכבת זכות להיות במרכזי ההערכה בעת בחינת המועמדים למוקדים השונים. בנוסף, לרכבת הזכות להתערב בשיבוץ עתידי של איוש ה back office. כל ההכשרות וההדרכות כלולות במחיר ויהיו באחריות ובעלות בלעדית של הספק.
- 4.5.3. הספק יציג את הסילבוס ומערכי השיעור לרכבת לאישור, לרכבת הזכות לבצע שינויים.
- 4.5.4. בסיום ההכשרה ייערך מבחן מעשי ועיוני שבו יוסמכו הנציגים שעברו ציון 80, לרכבת הזכות אך לא חובה, לבקר את אופן ביצוע המבחנים. שיטת המבחן ונוסח המבחן יאושר מראש ע"י הרכבת. לרכבת הזכות לדרוש שינויים, מעת לעת, בנוסח וברמת קושי המבחן והספק ימלא אחר דרישות הרכבת.
- 4.5.5. בשגרה החודשית במוקד, נדרש לבצע מבחנים, ולהציג לרכבת את הציונים ונוסח המבחנים. סף עובר- 85.
- 4.5.6. לרכבת זכות לפסול מועמד לאחר שנכשל ב- 3 מבחנים רצופים.

4.6. ציוד היקפי נלווה לפעילות המוקד-

מדפסות, סורק, פקס, מכונת צילום, אזור אחסון לחומרים מתויקים, עמדת אינטרנט פתוחה בחיבור נפרד, וכן כל ציוד נוסף שידרש כדי שהספק יעמוד במלוא מחויבויותיו.

4.7. מערכת ניתוב שיחות המוקדים תבוסס על מערכת CTI או שווה ערך. מובהר, כי מערכת שאינה CTI תחייב אישור הרכבת בכתב ומראש והרכבת רשאית שלא לאשר מערכת כאמור והספק מוותר על כל טענה ו/או דרישה.

- 4.8. לרכבת הזכות לדרוש שירות call back והספק מתחייב להעמיד מערכת כאמור בלוחות הזמנים שתורה הרכבת וללא תמורה נוספת מצד הרכבת
- 4.9. השירות יינתן בשפות עברית ואנגלית. לפי דרישת הרכבת יתווספו באזורים מסוימים שפות נוספות, והכל ללא עלות נוספת.
- 4.10. הספק יעביר לרכבת נהלי שירות הלקוחות לאישור כתנאי לקבלת תעודת השלמה, כהגדרתה בהסכם. נהלי השירות שאושרו על ידי הרכבת יחייבו את הספק והוא מתחייב לנהוג לפיהם. כל שינוי בנהלי השירות יחייבו אישור של הרכבת בכתב ומראש. לפי דרישת הרכבת ישונו נהלי השירות והספק מתחייב לנהוג לפי הכללים שיוכתבו על ידי הרכבת והוא מוותר על כל טענה ו/או דרישה ביחס לכך.
- 4.11. הקלטת שיחות יבוצעו בצורה מלאה 100%, תוך גישה חיצונית חופשית לרכבת להאזנה בכל זמן נתון, תוך שכל שיחה תקוטלג ע"פ שעת קבלת השיחה ומספר טלפון ממנו נכנסה השיחה. הקלטות אלו ישמרו לשנה אחת. הספק ידאג לקבל את כל האישורים הדרושים על מנת לאפשר להקליט את השיחות וכן לאפשר לרכבת להאזין לשיחות כאמור.
- 4.12. יבוצעו הקלטות מסך (visual) ל80% אחוז משיחות השירות, עם אפשרות ל100% הקלטה ע"פ דרישת רכבת וזאת ללא תמורה נוספת ובלוחות הזמנים שיקבעו על ידי הרכבת לפי שיקול דעתה. ההקלטות ימסרו לרכבת ע"פ דרישה. הספק ידאג לקבל את כל האישורים הדרושים על מנת לאפשר להקליט את השיחות וכן לאפשר לרכבת להאזין לשיחות כאמור.
- 4.13. צוות המוקד יבצע פעמיים ביום סריקה מרחוק לבדיקת תקינות המצלמות.
- 4.14. הספק יסדיר לרכבת בכל זמן נתון גישה אל כלל המצלמות לצפייה ישירה בזמן אמת.
- 4.15. כלל צילומי הוידאו יאוחסנו וישמרו בשרת הספק למשך 14 ימים.
5. קריאות אחזקה:
- סוגי קריאות על ידי המשתמשים: קריאה רגילה/ קריאה משביתה.
- 5.1. קריאה משביתה-
קריאה אשר מדווחת על פגיעה ביכולת החניון לתת שירות מלא ללקוחות או עלולה לגרום בטווח הקצר, לפגיעה בתפקוד החניון והשבתת פעילותו.
לרבות, קריאה אשר מהווה מפגע בטיחותי.
- 5.2. קריאה רגילה-
תקלה במערכת שאינה פוגעת ביכולת של לקוחות החניון לקבל שירות מלא באמצעות החניון (למשל, סדק במסך, תאורה מעומעמת).
- 5.3. ההחלטה אם סוג מסוים של תקלה הוא בבחינה משביתה או רגילה תהא של הרכבת לפי שקול דעתה הבלעדי.
6. צוות אחזקה-

6.1. s.l.a:

6.1.1. קריאה משביתה- הגעה לחניון עד שעתיים מרגע שיחת הדיווח על ידי המשתמש. . הסרת התקלה המשביתה - תוך 3 שעות מזמן הגעת צוות האחזקה, ועד 5 שעות סה"כ מרגע שיחת הדיווח על ידי המשתמש..

6.1.2. קריאה רגילה- הגעה וסיום טיפול בתקלה עד 24 שעות מרגע שיחת הדיווח על ידי המשתמש.

6.2. מבלי לגרוע מהוראות ההסכם, הספק יעניק שירותי תחזוקה ותמיכה ברמת full warranty ובכלל זה ידאג לפעולה השוטפת והתקינה של החניון.

6.3. מבלי לגרוע מהאמור, יתקן הספק כל תקלה, Bug, פגם או אי התאמה במערכת ו/או יחליף ציודים ו/או חומרים בהתאם לצורך, יבצע תחזוקה מונעת ותחזוקת שבר ככל שנדרש על פי הוראות יצרן פרטי הציוד ו/או ככל הנדרש, יספק חלקי חילוף באופן שוטף ויתקנים. קביעת הרכבת, כי רכיב ציוד, חומרה ו/או חומר פגומים, תהווה ראיה חלוטה לנכונותה ותחייב החלפתם ללא תמורה וללא דיחוי.

6.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ביחס לתחזוקה מונעת – הספק יבצע תחזוקה מונעת אחת ל-3 חודשים (או ע"פ הוראות היצרן, התדירות הגבוהה מביניהן). הספק יבצע איכון למערכת, בדיקת תקינות ציוד נלווה (משאבת ניקוז וכ"ו) ניקיון כללי ומלא, מפנים ומבחוץ, מהגג ועד תחתית החניון ע"פ הוראות והמלצות היצרן. עבודות האחזקה המונעת יבוצעו בלילה כאשר פעילות החניון הנמוכה ביותר ביחס ליממה.

6.4.1. הספק יפעל ככל הניתן, כי עבודות התחזוקה כמפורט לעיל יפריעו במידה המינימאלית למשתמשים בחניון.

6.4.2. הספק מתחייב לבצע הוראות של הרכבת ככל שתהיינה ואולם אין באמור לעיל כדי להטיל על הרכבת אחריות כלשהי והאחריות לביצוע הפעולות דלעיל הינה של הספק.

7. תכנון הספק לעמידה ב SLA:

הספק יציג לרכבת מעת לעת תכנון המשמרות וכמות העמדות לצורך מתן השירותים. הספק ישנה את תכנון המשמרות לפי דרישת הרכבת שתעשה מטעמים סבירים.

לא יאוחר מאשר 15 יום מהודעת הזכייה, הספק יפרט את הנחות הבסיס לחישוב כמויות הנציגים הדרושים ע"מ לעמוד ב SLA ויביאם לאישור הרכבת. לרכבת הזכות להורות על שינוי המבנה המוצג והספק מתחייב לבצע כל שינוי ללא עלות נוספות. כמו כן, מעת לעת, תהא הרכבת רשאית לדרוש מהספק פירוט ביחס לכמות הנציגים ולדרוש הגדלה של הכמות אם לפי דעתה של הרכבת הדבר מצריך שינוי, והספק מתחייב לבצע זאת מייד וללא עלות נוספת. אין באמור לעיל, כדי לגרוע מאחריותו של הספק ועל הספק לדאוג ליתן את השירותים באופן מלא ומיטבי גם ללא קבלת הוראות מהרכבת.

8. חלקי חילוף:

8.1. הספק יחזיק מחסן חלקי חילוף עם מקדם בטיחות של כמויות החלקים, במחסן יאוחסנו בצורה ראויה כלל חלקי החילוף, מכניים/ אלקטרוניים ע"פ הוראות והמלצות היצרן, במחסן זה יהיו כל החלקים המרכיבים את החניון ועלולים להתבלות או להינזק, המחסן יהיה נגיש לצוות האחזקה 24/7.

8.2. יש לפרט את מחירי חלקי החילוף לרבות מועדי אספקה, המחירים כוללים עבודה.

9. מערכת מחשוב:

- 9.1 גיבוי- כלל המידע (חיובים, תיעוד מצלמות, פרטי משתמש) יגובה בשרת חיצוני למערכת ומוגן מהתקפות סייבר.
- 9.2 חומרה ותוכנה- כל מערכות מחשוב החניון על כל מרכיביה, ומהירות הפעלה והתפקוד, יהיו בכפוף לאישור הרכבת בכתב ומראש.
- 9.3 זרימת מידע למערכת ראשית- המידע יוזרם ממערכות החניון בזמן אמת למערכות הראשיות ולמערכות הגיבוי.
- 9.4 גישה לרכבת- לרכבת יונפק משתמש, מאושר גישה בזמן אמת לכלל המערכות, כולל מוקד הקריאות, אחזקה, מלאי מחסן, מלאי חניון וכמות שימוש.

10. פיצויים מוסכמים:

להלן פירוט מנגנון הפיצוי המוסכם שיופעל על ידי רכבת ישראל בדרך של קיזוז מהתמורה שתגיע לספק ואם לא תגיע לספק תמורה בכל דרך אחרת לפי כל דין ו/או הסכם, בכל אחד מהמקרים הבאים:

יחידת חישוב	גובה הפיצוי המוסכם (₪)	הפעולה
יום	800	אי ביצוע ניקיון תקופתי
יום	500	איחור מסירת דו"ח חודשי
יום	300	ביצוע ניקיון תקופתי/ יזום לקוי
יום	400	איחור מסירת דו"ח חודשי (קבוע/ יזום)
מקרה/ אירוע	2,000	עבירה על נהלי בטיחות
יום	5,000	איחור בזמני התקנה, ממועד הזמנה
יום	5,000	איחור בזמני העתקה/ניוד
על בסיס בדיקת הרכבת בשטח	400	איחור המערכת בזמן הפקדת אופניים

על בסיס בדיקת הרכבת בשטח	400	איחור המערכת בזמן מסירת אופניים
1. עד 120 דק	500 .1	איחור הגעה לקריאה רגילה
2. מ120 והלאה על כל 30 דק	100 .2	
1. עד 30 דק	1,000 .1	איחור הגעה לקריאה משביתה
2. מ30 והלאה על כל 30 דק	300 .2	
1. מ 10% ועד 20% מסך השיחות	500 ₪ .1	אי מענה מוקד טלפוני למשתמש בזמן
2. עד 30% מסך השיחות	1,000 ₪ .2	
3. עד 40% מסך השיחות	1,500 ₪ .3	
4. עד 50% מסך השיחות	2,000 ₪ .4	
5. עד 60% מסך השיחות	2,500 ₪ .5	
6. עד 70% מסך השיחות	4,000 ₪ .6	
7. עד 80% מסך השיחות	5,000 ₪ .7	
8. עד 90% מסך השיחות	6,000 ₪ .8	
9. עד 100% מסך השיחות	7,500 ₪ .9	
שעה	400	אתר אינטרנט/ אפליקציה לא מתפקד/ת במלואו/ה