

21 פברואר 2020

מערכת מולטימדיה לאודיטוריום מרכז מבקרים נחל עוז

נספח שרות ואחריות

תכולת השירותים נשוא נספח זה להלן: "**הסכם שרות ואחריות**"

- **אחריות** מלאה לשנתיים למערכת המולטימדיה שתותקן על ידי ספק המולטימדיה
- **שירות** למערכת המולטימדיה ולכל הרכיבים במערכת המולטימדיה במקרה תקלה ו/או במקרים של דרישת המזמין לביצוע שינויי תוכנה, כוון וכיוול המערכת או חלקים ממנה.
- **מכתב מסירה**: מכתב מהמזמין לספק המאשר כי ביצוע מערכת המולטימדיה הושלם. מכתב מסירה יינתן לאינטגרטור לאחר השלמת כל מחויבויותיו של האינטגרטור לפי המפרט הטכני ולפי נספח תכולת עבודת האינטגרטור, ולפי החוזה ונספחיו.

- **תקופת הסכם השירות והאחריות:**

הסכם השרות והאחריות יתחיל במועד מכתב המסירה. תום תקופת ההסכם באותו מועד לאחר שנתיים. התמורה עבור השירות במשך התקופה מגולמת במחיר הצעתו של מגיש ההצעה לבל"מ מערכות מולטימדיה, והמזמין לא יישא בעלות כלשהי בגין שרות למערכת בכל אורך התקופה.

- **תכולת האחריות:**

אחריות מלאה לכל רכיב במערכת ללא סייג. אחריות מלאה לתפקוד מלא של כל הרכיבים כמערכת אחת כפי שתוכננה, בוצעה על ידי הספק, ואושרה על ידי המזמין. תיקון כל תקלה, תיקון או החלפת כל מוצר, ללא סייג, על ידי הספק ועל חשבוננו.

- **תכולת השירות:**

מענה לקריאות שירות במקרים של תקלה במערכת או ברכיבי המערכת מענה לקריאות שירות במקרים בהם נדרש שינוי בתכנות של רכיבים מתוכנתים ו/או מערכות מתוכנתות, הכלולות במערכת המולטימדיה

- **מענה לקריאות שירות:**

הגדרת דרגת חומרת התקלה נתונה בידי האחראי הטכני מטעם המזמין. הוא הפוסק בנושא דרגת החומרה לפי הקטגוריות הללו:

תקלה שאינה משביתה אירוע: תקלה שהטיפול בה סובל דיחוי ואינה פוגעת באיכות האירועים במרכז הכנסים ובביצועי מערכת המולטימדיה
תקלה משביתה: תקלה שהטיפול בה מחייב פתרון עובד תוך 24 שעות

מענה לקריאת שירות במקרה תקלה שאינה משביתה:

- מענה של דלפק שירות טלפון / דוא"ל בימים א-ה 09:00 – 17:00
- טכנאי המיודע בתיאור התקלה ומצויד באמצעי איתור ותיקון – בדיקת תקלה ודו"ח תוך שני ימי עבודה
- הבאת המערכת למצב תקין ועובד תוך שישה ימי עבודה

מענה לקריאת שירות במקרה תקלה משביתה:

- מענה של דלפק שירות טלפון / דוא"ל בימים א-ה 09:00 – 17:00
- טכנאים ובמידת הצורך תכנת. בהתאמה לסוג התקלה. המיודעים בתיאור התקלה ומצוידים באמצעי איתור ותיקון – בדיקת תקלה ותיקונה תוך 48 שעות