

מפרט טכני

1. הגדרות
"הספק" - המציע אשר הצעתו נבחרה כהצעה הזוכה במכרז 69/19 למתן שירותי אספקה, התקנה ואחזקה של מדפסות רב תכליתיות, ונחתם עמו הסכם התקשרות.
"משרדי איילון" - משרדי החברה הממוקמים בבניין עזריאלי ראשונים, שד' נים 2 ראשלי"צ, בקומות 6,7 ו-10. משרדי החברה במתחם סבידור, רח' על פרשת דרכים 1 בתל אביב ובשדרות בן גוריון 6, קומה 9, בחיפה.
"המנהל" - נציג אגף מחשוב בנתיבי איילון כפי שיקבע על ידי נתיבי איילון.

2. אספקה
 - 2.1 אספקת המכונה תעשה תוך 15 ימי עבודה ממועד משלוח ההזמנה, חתומה כנדרש, על ידי נתיבי איילון. האספקה תבוצע במהלך שעות העבודה המקובלות בנתיבי איילון, כולל הובלה ופריקה במשרדי נתיבי איילון ובהתאם לדרישות נתיבי איילון. כל מכונה תסופק עם יחידת חומר רוזרי.
 - 2.2 נתיבי איילון, בתיאום עם הספק, תחליט לגבי תצורת המדפסת המשולבת שתוצב בכל מיקום ומיקום, בהתבסס על היקפי הצילומים הממוצעים של כל מיקום, המתוכננים לאותה מכונה.
 - 2.3 נתיבי איילון תהא רשאית לבקש דוגמא של כל מכונה מכל תצורה, כפי שהוצע על ידי הספק, לתקופה קצובה של בדיקות התאמה למערכות המשרדיות, שלא תעלה על 20 יום. אספקת המכונה לצורך בדיקת ההתאמה תהיה תוך 15 ימי עבודה וללא כל עלות נוספת.
 - 2.4 הציוד המסופק יהיה תקין ופועל בצורה משביעת רצון. הספק יספק מכונה או רכיב כלשהו של המכונה שהינו ציוד תקין לחלוטין.
 - 2.5 הספק יספק את כל התיעוד הנלווה לציוד על כל הרכיבים הכלולים בהזמנה, כפי שהוא מופק על ידי יצרן הציוד ועל ידו.
 - 2.6 המכונה תכלול את כל הכבלים הדרושים להפעלתה, ובכללם כבל חשמל בתקן ישראלי וכבל USB/פרללי/LAN בהתאם לנדרש על ידי המזמין וכן מנהל התקנים (דרייבר) עבור כל אחד ממערכות ההפעלה.
 - 2.7 הספק יספק עבור כל מכונה מתוצרת אותו יצרן מערכת שליטה ובקרה (או מערכת התומכת במספר יצרנים). מערכת זו תסופק ללא תמורה נוספת לכל מזמין אשר יזמין מכונה אחת או יותר מהספק.

3. בדיקת הציוד
 - 3.1 נתיבי איילון תהא רשאית להחזיר כל ציוד לזוכה במהלך 15 יום מאספקת הציוד, מכל סיבה שהיא, ומבלי שלזוכה תהיה טענה בדבר (להלן: "תקופת בדיקת הציוד").
 - 3.2 במהלך תקופת בדיקת הציוד תהא נתיבי איילון רשאית לבדוק את הציוד בכל דרך שימצא לנכון כולל פתיחתו ובדיקת תכולתו. במקרה שעל הציוד מדבקת אחריות המונעת פתיחתו ללא נוכחות טכנאי של הספק, יעמיד הספק טכנאי לרשות נתיבי איילון בהתראה של שני ימי עבודה מראש, ובמקרה זה תחל הספירה מן היום בו התייצב הטכנאי במשרד כפי שנקבע עם נתיבי איילון.
 - 3.3 תקופת בדיקת הציוד חלה על כל הזמנה והזמנה, גם אם ציוד זה עבר כבר בדיקה בשלב כלשהו בעבר על ידי נתיבי איילון, אך נתיבי איילון אינה מחויבת לבדוק את הציוד.
 - 3.4 הספק יחליף תוך שני ימי עבודה כל מכונה להפקת מסמכים שנתגלה כי אינה מתאימה להזמנה ו/או לתצורה המוצעת שאושרה.
 - 3.5 הספק יחליף תוך שני ימי עבודה כל הרחבה למכונה שנמצא כי אינה מתאימה להזמנה כפי שאושרה.

4. החזרת/החלפת הציוד
 - 4.1 נתיבי איילון תהא רשאית להחזיר ציוד בהודעה של 7 ימים מראש, במקרים שבהם חלים שינויים ארגוניים במשרדי נתיבי איילון כגון איחוד משרדים או צמצום כוח אדם במשרד.

4.2 נתיבי איילון תהא רשאית לבקש החלפת ציוד קיים בגין צרכים תפעוליים חדשים, וזאת בהודעה של 7 ימים מראש. במקרים אלו, הספק ייקח את המדפסת המשולבת הספציפית שהזמינה נתיבי איילון והקיימת באתריו, ויחליפה בדגם אחר של מדפסת משולבת שזכתה בהזמנה. תקופת ההתקשרות לציוד המחליף לא תשתנה ולא תוארך, והיא תחושב על פי מועד ההצבה של המכונה "המקורית" שהוחלפה. הספק יהיה אחראי לכל הנדרש להובלה, התקנה ולתפעול הציוד לכל אורך תקופת ההתקשרות במשרדי נתיבי איילון לרבות:

- א. מתן שירותים טכניים, ביצוע תחזוקה מונעת, ביצוע תחזוקת שבר כולל החלפת
- ב. חלקים שבורים או תקולים, ביצוע תחזוקת תיקונים כולל החלפת חלפים נדרשים.
- ג. אספקה והתקנה של כל החומרים המתכלים הנדרשים, לרבות טונרים, לתפעול המכונה למעט אספקת נייר.
- ד. ביטוח בכל דרך שהיא של כל הציוד המותקן במשרדי נתיבי איילון כאשר הספק יהיה האחראי הבלעדי לאובדן, גניבה או כל נזק שייגרם לציוד ולציוד אחר הקשור בו.

5. תנאי שירות ותחזוקה

- 5.1 שירותי התפעול יינתנו בכל מקום משרדי נתיבי איילון בהם מוצב ציוד (לרבות משרדי החברה בת"א וחיפה ומשרדים נוספים בעתיד) ללא כל תוספת תשלום וללא תלות במיקום היחידה של המשרד המזמין או בכמות המכונות.
- 5.2 במקרה שבו תימצא תקלה בציוד, הנמצא באחריותו של הספק, והמקושר לרכיבים אחרים שאינם באחריותו של הספק (כגון רשת המחשוב אצל המזמין), הספק יעשה כל הנדרש על מנת להביא את הציוד למצב עבודה תקין.
- 5.3 לנתיבי איילון תהא שמורה הזכות לפסול עובד מעובדי הספק ממתן שירותי אחריות ותחזוקה או שירותי תפעול במתקני המזמין מכל סיבה שהיא וללא מתן הסברים לזוכה, והספק יחליפו בעובד אחר מטעמו באופן מיידי.
- 5.4 הספק יהיה אחראי להובלת הציוד לצורך תיקון או החלפה, על חשבונו, למשרדי החברה והחזרתם.
- 5.5 במקרה שבו נדרשת נתיבי איילון להעתיק מיקום מכונה להפקת מסמכים ממיקום אחד שלה למיקום אחר, מכל נימוק שהוא, תודיע נתיבי איילון לזוכה 2 ימים מראש, והספק יעביר את המכונה, על חשבונו, בהתאם לדרישות נתיבי איילון.
- 5.6 נתיבי איילון תהא רשאית לבקש להעביר את המכונה בעצמה, ובלבד שהספק יאשר העברת המכונה על ידי נתיבי איילון.

6. מוקד שירות

- 6.1 שירותי מוקד התמיכה הטכנית, לצורך מענה לקריאות שירות טלפוניות של נתיבי איילון בכל הנושאים הקשורים בבעיות תפעול, תקלות חומרה ותקלות תוכנה, יינתנו בימי עבודה, בימים א'-ה' בין השעות 7:30-18:00.

7. טיפול בתקלות

- 7.1 במקרה של תקלה שאינה משביתה את המכונה, הספק יהיה אחראי לתקן את המכונה או לספק פתרון זמני תוך שני ימי עבודה מרגע קבלת הקריאה ולתת פתרון קבוע תוך 5 ימי עבודה מרגע קבלת הקריאה.
- 7.2 במקרה של תקלה המשביתה את המכונה, הספק יחל את הטיפול בקריאה תוך 4 שעות מקבלתה במוקד התמיכה. הספק יהיה אחראי לתקן את המכונה או לספק פתרון זמני (לרבות אספקת מכונה חלופית) תוך 4 שעות מרגע קבלת הקריאה ולתת פתרון קבוע תוך 3 ימי עבודה מרגע קבלת הקריאה. חוסר במתכלים או תפקודם בצורה המונעת צילום מהמכונה ייחשבו כתקלה המשביתה את המכונה.
- 7.3 במקרה של תקלה המשביתה את המכונה שתיקונה לא הסתיים ביום הגעת הטכנאי, יספק הספק, לפרק זמן מוגדר, מכונה חלופית שתהיה שווה ברמתה או עולה על רמת המכונה המוחלפת/הפגומה. על המכונה החלופית יותקנו כל ההרחבות שהיו מותקנות על המכונה שהוחלפה, צורת התחברותה לרשת תהיה תואמת לזו של המכונה המוחלפת, וכל תוכנות הבסיס והגדרות הנתונים האגורים במכונה המוחלפת יועברו אל המכונה החלופית. כל זאת בכפוף לדרישות נתיבי איילון.
- 7.4 במקרה של יותר מ-4 תקלות משביתות בחודש, תוחלף המכונה במכונה זהה תקינה וחדשה ללא עלות כלשהי לנתיבי איילון.

8. הדרכה

8.1 הספק יבצע הדרכה לגורמים הרלוונטיים בנתיבי איילון לגבי אופן תפעולה הבסיסי של המכונה, קישורה למחשב/רשת ופתרון תקלות קלות (כגון נייר תקוע).

9. דיווחים

9.1 נתיבי איילון תהא רשאית להזמין מהספק דוחות מידע בחיתוכים שונים, אשר יוכנו לנתיבי איילון בתוך שבועיים ממועד הבקשה, ויסופקו באופן שוטף על פי התדירות המבוקשת על ידי נתיבי איילון, לרבות דיווחים בנוגע למספר המדפסות המתוחזקות באמצעות הספק, מספר ההדפסות החודשי שצרכה החברה, מספר הטונרים שהוזמנו על ידי החברה, פירוט אודות הציווד שסופק באמצעות הספק (דגם וסוג הפריט), מספר קריאות השירות שהתקבלו במוקד השירות (לרבות שם הקורא, המועד, סוג התקלה ובאיזה מדפסת מדובר), מספר קריאות השירות בהן טיפל הספק וזמן הטיפול בהן, מספר קריאות השירות בהן הגיע הספק לחברה ונדרש לקחת את המדפסת למעבדה (ולרבות תיעוד באיזה מדפסת מדובר), סטטוס מדפסות - מספר המדפסות ופירוט לגבי תקינותן (תקיף/לא תקיף/בתיקון), וכל פירוט נוסף אודות השירותים אשר נדרשו מהספק ולרבות פעולות אחזקה שביצע.

10. אחריות לתקינות הציווד

10.1 הספק יחליף ו/או יתקן על חשבונו, לפי הענין, כל ליקוי, קלקול או פגם שיתגלו במהלך תקופת האחריות על הציווד ואשר מקורם לדעת המנהל בציווד בלתי מתאים ו/או באיכות ירודה שלא עפ"י ההסכם או הנובעים מכל סיבה שהמנהל יראה את הספק כאחראי לה.

10.2 למען הסר ספק, מובהר בזאת כי בכל מקרה כאמור לעיל רשאי המנהל לדרוש מהספק לספק ציווד חדש על חשבון הספק והספק יהיה חייב לעשות כן.

10.3 התיקון ו/או אספקת הציווד החדש יבוצע תוך פרק זמן קצוב כפי שיקבע ע"י המנהל בהודעה בכתב.

10.4 לא הצליח הספק לתקן את הקלקול או לא תקנו במועד שקבע המנהל או לא סיפק ציווד חדש כנדרש ובמועד תוכל נתיבי איילון לבצע את התיקון בעצמה ו/או להזמין ציווד חדש מאת ספק אחר על חשבון הספק ולנכות סכומים אלה מהסכומים להם זכאי הספק עפ"י כל דין או הסכם ו/או לגבות ממנו תשלומים אלו.

10.5 מובהר בזאת כי בתום תקופת האחריות לא משוחרר הספק מכל אחריות המוטלת עליו מכח ההסכם או עפ"י כל דין.

10.6 בגין כל פגם שיתגלה בציווד או חלק ממנו תוך שבוע ימים מיום קבלתו ע"י נתיבי איילון, אשר לדעת המנהל נגרם כתוצאה מיצור לקוי ו/או שימוש בחומרים פגומים, ידרש הספק להחליף את הציווד ו/או חלקו ע"פ דרישת המנהל וזאת תוך המועד שיקבע לכך המנהל.

11. הפעלת מכונות, ציווד, כלים ומערכות חשמליות ניידות

11.1 על הספק לדאוג ולוודא כי כל המכונות, הציווד, האביזרים, הכלים, המערכות וכיו"ב המצויים בשימוש במסגרת ביצוע/אי ביצוע ההתחייבויות נשוא הסכם זה יהיו "ממוגנים לבטח" וכנדרש על פי כל דין. מבלי לפגוע באמור לעיל, על הספק לדאוג ולוודא כי כל המכונות, הציווד, האביזרים, הכלים, המערכות וכיו"ב המצויים בשימוש במסגרת ביצוע/אי ביצוע ההתחייבויות נשוא הסכם זה יהיו בטוחים לחלוטין מפני סכנת התחשמלות, ולא ניתן יהא להתחשמל כתוצאה מהשימוש בהם.

11.2 מבלי לפגוע באמור לעיל, כלי היד החשמליים יכללו בידוד כפול והפעלתם תהיה דרך מפסק מגן לזרם דלף (פחת) ומגן לעומס יתר.

11.3 על עובדי הספק המועסקים בביצוע עבודות חשמל ו/או אחרות להיות בעלי רישיון חשמלאי כאשר הדבר נדרש בדין, המתאים לסוג העבודות המתבצעות (הנדסאי מוסמך, בודק וכיו"ב).

11.4 הספק ו/או עובדיו יציגו לממונה על הבטיחות ו/או למנהל את רישיונותיהם על פי דרישתם.

11.5 הספק מתחייב כי כל עבודות החשמל המתבצעות על ידו ו/או על ידי מי מטעמו, לרבות ע"י קבלני משנה, יבוצעו על פי דרישות כל דין לרבות חוק החשמל והתקנות על פיו, תקנות הבטיחות בעבודה (חשמל), תש"ן-1990 ותקנים ישראלים שעניינם חשמל כמשמעותו בחוק התקנים, תשי"ג-1953.

11.6 הספק יהא אחראי לכל נזק ו/או פגיעה לאדם, לגוף ו/או לרכוש כלשהוא אשר תגרם כתוצאה מאי ביצוע התחייבויותיו דנן.

11.7 הספק יוודא כי עבודות אשר יבוצעו בקרבת מוליכים חיים ו/או במתקני חשמל יבוצעו על פי הוראות הדין, בתנאי בטיחות נאותים ובהתאם להוראות חוק החשמל והתקנות על פיו.

11.8 מכונות הרמה כהגדרתן ב"פקודת הבטיחות" יופעלו אך ורק על ידי גורם המוסמך ע"פ כל דין להפעלתם וברשותו תעודות תקפות המעידות על כך. התעודות יוצגו לנציג נתיבי איילון ע"פ דרישתו.

11.9 הספק יספק לנתיבי איילון אך ורק חומרים מתכלים מקוריים **בלבד ו/או תואמים בתנאי שהינם נושאי אישור MSDS או SDS ואשר יתאימו לכל סוגי המדפסות ולא יפגעו באיכות ההדפסה ותפקוד המדפסת אליה הם מיועדים. תצוגות ההדפסה במדפסת תנא תצוגה ברורה לעין ללא גלישת צבע, מריחות ופסים.**

12. מערכת ניהול הדפסות

כללי

- 12.1 הספק יספק, יתקין, יתפעל ויתחזק מערכת ניהול, בשילוב בקרים פנימיים ו/או חיצוניים, ויחברה למערך המדפסות (להלן: "המערכת"). הספק נדרש להביא לאישור החברה את המערכת על כלל תתי מערכותיה.
- 12.2 הספק יידרש לספק לחברה מערכת ניהול איכותית ומתקדמת שתנהל ותייעל את עבודות המדפסות ותאפשר לעובדי החברה להדפיס למדפסת לפי הרשאות משתמש להדפסה.
- 12.3 המערכת תתממשק למערכת הארגונית של החברה עבור קבלת המשתמשים ופרטיהם ותאפשר לנהל את כלל המדפסות וההדפסות ממערכת מרכזית אחת.
- 12.4 המערכת תאפשר חיבור, זיהוי וניהול חשבונות המשתמשים ומערך המדפסות. לא תהיה מגבלה לכמות החשבונות שיפתחו לטובת שימוש המשתמשים;
- 12.5 המערכת תאפשר למשתמשים מורשים ומוגדרים מראש לשלוח קבצים להדפסה ממחשבם האישי או באמצעות שליחת הקובץ בדואר אלקטרוני להדפסה.
- 12.6 המערכת תאפשר, והספק ייתן הרשאות ניהול וגישה לכלל נתוני המערכת למשתמשים אשר יוגדרו על ידי החברה.
- 12.7 מערכת הניהול, תקבל את כל נתוני המונים של כל המדפסות בצורה מרוכזת, באמצעות רשת התקשורת המשרדית אליה מחוברות המדפסות.
- 12.8 המערכת תפיק דוחות שימוש מפורטים ובחתיכים שונים (לפחות בחתך של עובד, חטיבה, סוג הדפסה, מסמכים שלא נדרשו).
- 12.9 הספק יידרש לבצע שינויים ושדרוגים במערכת הניהול והכל בהתאם לדרישת החברה. מובהר כי שינויים אלה יגולמו בהצעת המחיר והספר לא יזכה לתמורה נוספת בגין עלויות אלה.

הבקרים

- 12.10 המערכת תורכב מבקר הדפסה פיזי שהינו מתקן פנימי ו/או חיצוני אשר יחובר למדפסת.
- 12.11 הבקר יורכב מצג LED מקשים ו/או קורא כרטיסה קרבה המקושר ישירות למדפסת או לרשת התקשורת.
- 12.12 שימוש במדפסת יתאפשר רק באמצעות הזדהות העובד על ידי העברת כרטיס עובד או הקשת קוד אישי בבקר ההדפסה, ועל המערכת לתמוך בכל סוגי כרטיסי העובדים הקיימים בחברה.

שליטה בהדפסה

- 12.13 הספק יספק, יתקין, יתפעל ויתחזק בקרים פנימיים ו/או חיצוניים (להלן: "הבקרים") אשר יהוו חלק בלתי נפרד ממערכת הניהול. הבקרים יאפשרו, בין היתר, את המפורט להלן:
- 12.14 זיהוי המשתמש באמצעות הקשת קוד משתמש/סיסמא/ת.ז (להלן: "קוד משתמש") ו/או באמצעות כרטיס RFID. המשתמש ו/או הכרטיס יסופקו למשתמשים על ידי הספק ויקושרו לחשבונם האישי.
- 12.15 לאחר שליחת המסמך להדפסה, קובץ ההדפסה יטופל על ידי מערכת הניהול ויאוחסן על שרת ההדפסה המרכזי עד לשחרורו על ידי העובד.
- 12.16 לבקרת שרת ההדפסה יהיה ממשק WEB מלא שיאפשר למשתמש שליטה מלאה על קבצי ההדפסות שביצע (טרם שחרור להדפסה) כולל אפשרות להדפיס, לבטל ולהשהות הדפסות.
- 12.17 הבקר יציג למשתמש את רשימת הקבצים שנשלחו על ידו, ויאפשר לבחור את הקובץ המיועד להדפסה או למחוק קבצים מרשימת ההדפסות.
- 12.18 המערכת תאפשר ביטול אוטומטי של הדפסה לאחר זמן קבוע מראש (כפי שיוגדר על ידי החברה).
- 12.19 ההדפסה תוכל להתבצע בכל אחת מהמדפסות בארגון שחוברו למערכת ללא תלות מהיכן נשלחה.
- 12.20 ממשק המשתמש של הבקר יתמוך באופן מלא בעברית, לרבות הצגת שמות הקבצים להדפסה בעברית או אנגלית.
- 12.21 כל הדפסה או צילום שנעשו בפועל יתועדו ושויכו לחשבון המשתמש.

ניהול מערך המדפסות

- ניהול מערך המדפסות יהיה נוח למשתמש ומתקדם אשר ירכז את כל שרותי ההדפסה והצילום במערך מדפסות החברה. המערכת תכלול את כל האפשרויות הבאות:
- 12.22 התראה על תקלה במדפסת - התראות אלו יכללו לכל הפחות את ההתראות הבאות: חוסר בנייר; חוסר בציוד מתכלה; נייר תקוע; מכסה פתוח.
- 12.23 המערכת תבדוק באופן יזום, מספר פעמים ביום, את כמות הטונר שבמדפסות ותשלח התראה למשתמשים מורשים שיוגדרו מראש על ידי החברה עבור כל מדפסת;
- 12.24 צפייה בסטטוס און-ליין של מערך המדפסות;

- 12.25 מתן הרשאות הדפסה שונות עבור משתמשים שונים ברמת המשתמש הבודד (לדוגמא: מתן הרשאות הדפסה למדפסות ספציפיות או הגבלת כמות הדפים בכל הדפסה).
- 12.26 אפשרות חסימת הדפסה גדולה (לדוגמא יותר מ-30 דפים). במקרה של חסימת הדפסה תשלח התראה למשתמש;
- 12.27 צפייה ושינוי של כל ההגדרות בכל מדפסת במערך המדפסות;
- 12.28 אפשרות למעקב והפקת דוחות שימוש של משתמשים או קבוצות משתמשים ואף לייצאם ליישומים אחרים, עד רמה של הדפסה אחת

13. כוח אדם

13.1 הספק מתחייב להעמיד את כוח האדם הנדרש לצורך אספקת השירותים נשוא מכרז זה, ולרבות איש קשר, טכנאים וכל כוח אדם נוסף אשר נחוץ לדעת הספק לצורך אספקת השירותים. מובהר כי, עלויות העסקת כוח האדם יגולמו בהצעת המחיר והספק לא יזכה לתמורה נוספת בגין עלויות אלה.

איש קשר קבוע.

13.2 הספק יעמיד לטובת מתן השירותים איש קשר מטעמו, אשר יהווה POC (Point of contact) בכל הקשור להתנהלות השוטפת מול החברה, לרבות, אך לא רק: דיווחים שוטפים, בירורים, סטטוס קריאות, כשלים ובעיות, חשבונות וכדומה. איש הקשר מטעם הספק נדרש לזמינות מלאה בכל הקשור למתן השירותים לחברה.

מענה לקריאות שירות

13.3 הספק יספק לחברה מענה לקריאות שירות (קבלת הזמנת מדפסות ו/או ציוד, פתיחת תקלה במדפסות ו/או הציוד ו/או במערכת הניהול ומתן תמיכה טכנית ראשונית לעובדי החברה), באמצעות שיחה טלפונית למשרדי הספק או באמצעות שליחת דואר אלקטרוני למשרד. מועד פתיחת קריאת השירות יספר בשיחה טלפונית מרגע המענה על ידי הספק ובדואר אלקטרוני מרגע שליחת הדואר.

13.4 הספק יעמיד לרשות החברה מספר טלפון ודואר אלקטרוני ייעודיים

13.5 עבור כל קריאת שירות הספק נדרש לשמור את הפרטים הבאים:

- I. מועד ושעת פתיחת קריאת השירות;
- II. שם הפונה;
- III. סיבת הפניה;
- IV. סוג התקלה (במידה ומדובר בתקלה);
- V. מספר ופרטי זיהוי של המדפסת;
- VI. מועד ושעת השלמת תיקון התקלה (לאחר תיקונה).

מערך שירות ואחזקה

13.6 הספק יספק את השירותים באמצעות טכנאים אשר הוסמכו על ידי יצרן מדפסות לבצע שירותי אספקה, הרכבה, התקנה ואחזקה למדפסות, ציוד ומערכת ניהול נשוא מכרז זה.

14. אבטחת מידע

14.1 הספק יעבוד בהתאם להנחיות אבטחת המידע של החברה בכל הקשור למתן השירותים ותפעול המדפסות. הנחיות אבטחת המידע ישתנו מעת לעת בהתאם לדרישות החברה וכן בהתאם להתפתחות איומי הווירוסים.

15. פיצויים מוסכמים

15.1 לא מילא הספק את התחייבויותיו בקשר למועדי הביצוע והאספקה ולהתאמת האספקה לדרישות ההצעה או בקשר למועדי מתן שירות בהתאם לדרישות ההצעה, זכאית נתיבי איילון להפעיל את אמנת השירות, וזאת בכפוף לשיקול דעתה הבלעדי.

15.2 במקרה שבו הספק לא יעמוד באיכות השירות וברמות השירות המוגדרות, ייגבו מן הספק פיצויים כמוסכם בטבלה להלן.

15.3 הפיצויים המוסכמים בגין אי עמידה בתקני השירות יקוזזו על ידי נתיבי איילון מהחשבונות השוטפים. במקרה של חילוקי דעות לעניין יישום האמור בסעיף זה, יש לפנות לאיש הקשר – מנהל התשתיות בחברה מר נועם עידן בטלפון: _____.

15.4 אם יש מקום להפעיל יותר מפיצוי מוסכם אחד, יהיו מנגנוני הפיצוי בלתי תלויים זה בזה ויופעלו במקביל.

15.5 להלן טבלה המפרטת את מנגנון הקנסות:

| מרכיב | רמת שירות נדרשת | גובה הפיצוי הכספי בגין אי עמידה ביעד רמת השירות |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| פיגור במועד הצבת המכונות | 15 ימי עבודה מיום הוצאת ההזמנה | 100 ₪ ליום איחור לכל מכונה |
| אספקה או שימוש בחומרים מתכלים שאינם חומרים מתכלים מקוריים | אספקת חומרים מתכלים מקוריים /או תואמים בתנאי שהינם נושאי אישור MSDS או SDS בלבד | 3,000 ₪ לכל מכונה בה נתגלה הדבר וכן החלפת המכונה למכונה חדשה לחלוטין (ללא הארכת תקופת ההתקשרות) |
| טיפול בבעיית איכות צילום במכונה | שני ימי עבודה מרגע קבלת הקריאה | 100 ₪ ליום איחור לכל הזמנה |
| מתן פתרון זמני לתקלה שאינה משביתה את המכונה | שני ימי עבודה מרגע קבלת הקריאה | 50 ₪ ליום איחור לכל קריאה |
| מתן פתרון קבע לתקלה שאינה משביתה את המכונה | 5 ימי עבודה מרגע קבלת הקריאה | 50 ₪ ליום איחור לכל קריאה |
| מענה לתקלה המשביתה את המכונה לרבות חוסר במתכלים | תוך 4 שעות מרגע קבלת הקריאה | 50 ₪ לשעת איחור לכל קריאה |
| מתן פתרון זמני לתקלה המשביתה את המכונה | תוך 24 שעות מרגע קבלת הקריאה | 50 ₪ ליום איחור לכל קריאה |
| מתן פתרון קבע לתקלה המשביתה את המכונה | 5 ימי עבודה מרגע קבלת הקריאה | 250 ₪ ליום איחור לכל קריאה |

15.6 גובה הפיצוי הכספי המקסימלי בגין אי עמידה ברמת השירות יהיה ללא הגבלה .