

## נספח א' - SLA - לטיפול בתקלות מערכות בטחון

השבתה= השבתה מלאה של שרות

טיפול משלים				טיפול ראשוני				מודולים נפגעים	סיווג תקלה
פיצוי מוסכם מראש	טיפול	חלון זמן	מענה	פיצוי מוסכם מראש	עמידה ביעד למענה (בטיפול ראשוני)	חלון זמן	מענה		
כל שעת איחור או חלק ממנה בעמידה ב-SLA מהזמן הנדרש להגעה תחויב ב-1500 ש"ח לשעה	רציף עד תיקון	7*24 (שעה לאחר צאת השבת)	הגעת איש מקצוע עד 4 שעות לאתר (במידה ולא נפתר מרחוק/ ע"פ דרישת הלקוח)	כל שעת איחור או חלק ממנה בעמידה ב-SLA מהזמן הנדרש למענה תחויב ב-350 ש"ח לשעה	על 40% מסך התקלות בחודש קלנדארי לעמוד ביעד הנדרש	תחילת טיפול עד 90 דקות מפתיחת הקריאה 7*24*365	מענה טלפוני/ חיבור מרחוק על ידי איש מקצוע מטעם היצרן. טיפול רציף עד לפתרון התקלה/Workaround	השבתה כוללת של המערכת	תקלה קריטית
								השבתת מודול הפגייה, יולדות וכירורגי	
								השבתה של מערכת פתיחת פניות	
								השבתה של אפליקציית/אתר המשתמשים	
כל שעת איחור או חלק ממנה בעמידה ב-SLA מהזמן הנדרש להגעה תחויב ב-800 ש"ח לשעה	רציף עד תיקון	ימי חול במהלך השעות 7:00-19:00 שישי וערבי חג 7:00-14:00	הגעת איש מקצוע עד 4 שעות לאתר (במידה ולא נפתר מרחוק/ ע"פ דרישת הלקוח)	כל שעת איחור או חלק ממנה בעמידה ב-SLA מהזמן הנדרש למענה תחויב ב-250 ש"ח לשעה	על 50% מסך התקלות בחודש קלנדארי לעמוד ביעד הנדרש	תחילת טיפול עד 120 דקות מפתיחת הקריאה 7*24*365	מענה טלפוני/ חיבור מרחוק על ידי איש מקצוע מטעם היצרן	השבתה כוללת של כל מודול נוסף שאיננו נכלל בתקלה קריטית	תקלה מהותית
								תקלה רגילה שהינה תקלה חוזרת במהלך 10 ימי עבודה	
כל שעת איחור או חלק ממנה בעמידה ב-SLA מהזמן הנדרש להגעה תחויב ב-600 ש"ח לשעה	רציף עד תיקון בשעות הפעילות הרגילות	ימי חול במהלך השעות 7:00-19:00 שישי וערבי חג 7:00-14:00	הגעת איש מקצוע עד תום יום העבודה העוקב (במידה ולא נפתר מרחוק ע"פ דרישת הלקוח)	כל שעת איחור או חלק ממנה בעמידה ב-SLA מהזמן הנדרש למענה תחויב ב-200 ש"ח לשעה	על 70% מסך התקלות בחודש קלנדארי לעמוד ביעד הנדרש	תחילת טיפול עד 6 שעות מפתיחת הקריאה בשעות הפעילות הרגילות 7:00-19:00	מענה טלפוני/ חיבור מרחוק על ידי איש מקצוע מטעם היצרן	תקלה שאיננה קריטית ואיננה מהותית - מצלמה /גלאי/קורא בודד	תקלה רגילה
				1000 ש"ח לכל יום איחור				איחור של מעל מ - 5 ימים להגשת התוכנית עבודה	הגשת תוכנית עבודה
				1000 ש"ח לכל יום איחור				איחור של מעל 30 ימים להגשת הדו"ח	הגשת דו"ח מיפוי

למען הסר ספק הזמן מחושב מרגע פתיחת התקלה  
אחת לחודש ימסרו דוחות בקרה  
כלל הקריאות צריכות להיות מתועדות במערכת ממוחשבת  
במועד התשלום תבוצע התקדזות אוטומטית של הפיצויין מתוך סכום התחזוקה השנתית  
הפיצויים הינם מצטברים