

## נספח א' - SLA - לטיפול בתקלות תשתית קצא"א

השבתה= השבתה מלאה של שרות

טיפול משלים			טיפול ראשוני			סיווג תקלה
פיצוי מוסכם מראש	טיפול	מענה	פיצוי מוסכם מראש	חלון זמן	מענה	
	רציף עד תיקון	החזרת שירות עד 8 שעות על בסיס תשתית פרוביזורית של כבל טקטי והשלמת תיקון כבל עד 24 שעות	כל שעת איחור או חלק ממנה בעמידה ב-SLA תחויב ב-350 ₪ לשעה	הגעה לשטח עד 3 שעות מפתחת הקריאה 7*24*365 זיהוי התקלה עד 6 שעות	הגעה לשטח של צוות	תקלה קריטית ( פגיעה משביתה של כבל/אתר הגברה ) - מקו אשקלון עד ב"ש ויטבתה עד אילת
	רציף עד תיקון	החזרת שירות עד 8 שעות על בסיס תשתית פרוביזורית של כבל טקטי והשלמת תיקון כבל עד 24 שעות	כל שעת איחור או חלק ממנה בעמידה ב-SLA תחויב ב-350 ₪ לשעה	הגעה לשטח עד 4 שעות מפתחת הקריאה 7*24*365 זיהוי התקלה עד 7 שעות	הגעה לשטח של צוות	תקלה קריטית ( פגיעה משביתה של כבל/אתר הגברה ) - מקו יטבתה עד באר שבע
	רציף עד תיקון	תיקון תקלה פשוטה ( ריתוך בלבד ) 8 שעות ממועד הגעה לשטח או תיקון תקלה מורכבת ( לרבות חפירה והנחת גוב וקלוזר ) עד 24 שעות	כל שעת איחור או חלק ממנה בעמידה ב-SLA תחויב ב-350 ₪ לשעה	הגעה לשטח עד 4 שעות מפתחת הקריאה 7*24*365 זיהוי התקלה עד 6 שעות	הגעה לשטח של צוות	תקלה מהותית שמשביתה שירות חלקית ללא הפרעה לפעילות הלקוחות ( פגיעה פיזית בתשתיות /בהזנת מתח לציוד) עם ירידה ברמת שרידות מקו אשקלון עד ב"ש ויטבתה עד אילת
	רציף עד תיקון	תיקון תקלה פשוטה ( ריתוך בלבד ) 8 שעות ממועד הגעה לשטח או תיקון תקלה מורכבת ( לרבות חפירה והנחת גוב וקלוזר ) עד 24 שעות	כל שעת איחור או חלק ממנה בעמידה ב-SLA תחויב ב-350 ₪ לשעה	הגעה לשטח עד 6 שעות מפתחת הקריאה 7*24*365 זיהוי התקלה עד 8 שעות	הגעה לשטח של צוות	תקלה מהותית שמשביתה שירות חלקית ללא הפרעה לפעילות הלקוחות ( פגיעה פיזית בתשתיות /בהזנת מתח לציוד) עם ירידה ברמת שרידות מקו יטבתה עד באר שבע
	רציף עד תיקון בשעות הפעילות הרגילות	הגעת איש מקצוע לשטח בתחילת יום העבודה העוקב (במידה ולא נפתר מרחוק ע"פ דרישת הלקוח) ותיקון התקלה עד 48 שעות ממועד פתיחת התקלה	כל שעת איחור או חלק ממנה בעמידה ב-SLA תחויב ב-200 ₪ לשעה	תחילת טיפול עד 4 שעות מפתחת הקריאה בשעות הפעילות הרגילות 7:00-19:00	מענה טלפוני	תקלה רגילה ( תקלה שאינה משביתה /מהווה בעיה תפעולית )

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