

טבלה 24 – SLA נדרש וקנסות על חריגה

| הנושא | דרישת המכרז | חריגה מדרישות המכרז | פיצוי |
|---|--|--|-----------------------------------|
| המתנה למענה לקריאת שירות במרכז השירות של הספק (שיחת טלפון/מערכת ייעודית) | מענה אנושי תוך עשר דקות מרגע קבלת הקריאה במערכת הספק | חיוב בפיצוי בגין כל שלוש דקות פיגור (מצטבר) | 100 ₪ על כל חריגה מתועדת/מדווחת |
| תגובה ראשונית של הספק לקריאת שרות משביתה - מרגע קבלת הקריאה במוקד השירות אצל הספק | לא יאוחר משעתיים מקבלת הקריאה אצל הספק | חיוב בפיצוי בגין כל שעת איחור (מצטבר) | 1500 ₪ על כל חריגה מתועדת/מדווחת |
| תגובה ראשונית של הספק לקריאת שרות קריטית - מרגע קבלת הקריאה במוקד השירות אצל הספק | לא יאוחר מארבע שעות מקבלת הקריאה אצל הספק | חיוב בפיצוי בגין כל שעת איחור (מצטבר) | 1000 ₪ על כל חריגה מתועדת/ מדווחת |
| זמן הטיפול מקבלת קריאת שירות משביתה אצל הספק, עד לחזרת הציוד לפעילות מלאה ותקינה | טיפול בצורה רציפה עד לחזרת המערכת לפעילות מלאה ותקינה, לשביעות רצונה המלאה של המזמינה. במידה והתקלה לא תוקנה לאחר 8 שעות יבצע הספק אסקלציה לטיפול. בתקלות שנמשכות מעל 72 שעות תבוצע אסקלציה לסמכות ניהולית בכירה אצל הספק. | חיוב בפיצוי בגין כל שעת איחור לביצוע אסקלציה (מצטבר) | 1500 ₪ על כל חריגה מתועדת/מדווחת |
| זמן הטיפול מקבלת קריאת שירות קריטית אצל הספק, עד לחזרת הציוד לפעילות מלאה ותקינה | טיפול בצורה רציפה עד לחזרת המערכת לפעילות מלאה ותקינה, לשביעות רצונה המלאה של המזמינה. במידה והתקלה לא תוקנה לאחר 12 שעות יבצע הספק אסקלציה לטיפול. בתקלות שנמשכות מעל 72 שעות תבוצע אסקלציה לסמכות ניהולית בכירה אצל הספק | חיוב בפיצוי בגין כל שעת איחור לביצוע אסקלציה (מצטבר) | 1000 ₪ על כל חריגה מתועדת/מדווחת |
| זמן הטיפול מקבלת קריאת שירות שאינה משביתה ואינה קריטית אצל הספק, עד לחזרת הציוד לפעילות מלאה ותקינה | טיפול בתקלה בצורה רציפה עד לחזרת המערכת לפעילות מלאה ותקינה לשביעות רצון המזמינה. בתקלות שנמשכות מעל 5 ימים קלנדריים תבוצע אסקלציה לסמכות ניהולית בכירה אצל הספק. | ללא קנס | ללא קנס |