



## נספח SLA (רמת שירות)

שירות ניתן בכל אמצעי הקשר בין השעות 10:00-17:00. זמינות שרת מטופלות 24 שעות ביממה ללא תלות בשעות הפעילות.

להלן זמני התגובה מעבר לשעות הפעילות:

- תקלה שנפתחה במהלך שעות הפעילות תועבר לטיפול עד שעה מפתחת הקריאה.
- תקלה שנפתחה מחוץ לשעות הפעילות או במהלך שעת הפעילות האחרונה תועבר לטיפול ביום העסקים הבא.
- תקלה משביתה תטופל במהלך שעות הפעילות ותועבר לטיפול מייד.
- תקלה משביתה מחוץ לשעות הפעילות תועבר לטיפול מידי ככל הניתן ע"מ להשיב את הלקוח את פעילותו המלאה.

## MAKEAPP אינה אחראית בכשלי זמינות של המערכת והשירותים הנובעים מהמקרים הבאים:

- כל תקלה ונזק לפעילות נזק הנגרמים ע"י התקן חיצוני ו/או חומרה/תוכנה של גורם שלישי שהותקן במערכת החברה.
- כל תקלה ונזק לפעילות נזק הנובעות מתקלות תוכנה ו/או חומרה ציוד קצה שאינו תואם למערכת, לרבות רכיבי חומרה ותשתיות תקשורת בהתאם לצרכי שימוש תעבורה הנדרשים למערכת העכשוויים והעתידיים.
- כל נזק הנוצר מהפסקת פעילות במהלך או לאחר שדרוגי מערכת ותחזוקה פנימיים שבוצעו בתיאום הלקוח.
- כל נזק ותקלה בפעילות, זליגה וחשיפה של מידע פנימי, פריצות אבטחה הנובעות מאי שמירה על נהלי אבטחה מתאימים, העברת חומרה וסיסמאות, גישה לבלתי מורשים וחשיפת המערכת למקורות חשודים ברשת.
- כל נזק ותקלה בפעילות הנגרמת ע"י שימוש לא סביר בחומרה ובמערכות, שימוש בכלים ותוכנות בהתאם לתאימות המפרט שקיים ללקוח עם ההנחיות שניתנו ללקוח;
- כל נזק והפסקת פעילות הנגרמת בעקבות כוח עליון, שריפות, הצפות, רעידות אדמה, מלחמה, פעולות פח"ע ולוחמה אלקטרונית.