

8.12.14

לכבוד

טל זמיר

הנדון : שירותי תמיכה 7 X24 לאתר מילנט + היערכות וניטור

בהמשך לבקשתך להעמיד כוננות 7 X24 לשם טיפול בתקלות באתר מילנט בתקופת הקמפיין הפרסומי בחודש דצמבר 2014, בשעות שמעבר לשעות העבודה המקובלות, אני מתכבד להעביר אליך הצעת מחיר לשירות זה.

1. כללי :

מטריקס תעמיד לרשותכם כוננות 7X24. מטריקס תעביר את פרטי הכונן ומה דרך ההתקשרות עמו (מספר טלפון נייד), בעת הבקשה למתן השירות מסוג זה.

במקרה של תקלה קריטית או חמורה, היינו - תקלה שצה"ל דיווח כי היא משביתה באופן מלא את האתר (Production) ו/או חלקים ו/או תהליכים מרכזיים באתר וכד', יפנה נציג צה"ל ו/או לשם אל הכונן הפעיל באותו היום וידווח לו על התקלה. תוך לא יותר משעתיים יועברו פרטי התקלה ע"י הכונן לגורמים הרלוונטים לשם טיפול.

טיפול בתקלות ידרוש הגעה פיזית לתהילה ונוכחות נציג תהילה במתחם. הגעה פיזית לתהילה תתבצע בין השעות 06:00 ל 23:59. תמיכה טלפונית תתבצע בכל שעות היממה.

הכונן יהיה אחראי לטפל בבעיה מרגע הפניה ועד סיום הטיפול ולהפעיל גורמי תמיכה נוספים אם יידרש.

2. עלויות כוננות :

עבור שירות התמיכה לתקופת הקמפיין ישלם צה"ל למטריקס סכום :

לתקופה של שבועיים – 2962 ₪ לפני מע"מ

לתקופה של שבוע נוסף (אופציונאלי) – 1481 ₪ לפני מע"מ

בנוסף, עבור כל שעת טיפול בתקלה בשעות שאינן חלק משעות העבודה הרגילות (ימים א-ה בין 9:00 ל 18:00), יגבה תשלום בעבור כל שעת עבודה בפועל על פי התעריפים שנקבעו בהסכם בין מנה"ר למטריקס.

תיקוני באגים בשעות העבודה הרגילות לא יחוייבו מאחר שללקוח הסכם תחזוקה למערכת.

התשלום יבוצע עבור כל השעות מרגע תחילת עבודת הכונן מטעם מטריקס ועד לשעה בה אישר נציג צה"ל כי התקלה תוקנה לשביעות רצונה. כל פתיחת תקלה וסגירת תקלה תלווה מצד הלקוח בנוסף לטלפון לכונן גם בהודעת דואר אלקטרוני אל מנהל הפרויקט במטריקס (אלא אם התקלה נוטרה ו/או הגיעה ישירות לכונן ממטריקס)

במידה וטיפול בתקלה דורש כ"א נוסף, יגבה תשלום גם עבור שעות העבודה של אותו כ"א.

התמורה לשעות העבודה שיבוצעו בפועל תשלום בסיום כל חודש.

2. עלות להיערכות ותחקור לוגים :

בעבור תקופה של שבועיים 20,000 ₪

בעבור תקופה ל שבוע נוסף (אופציונאלי) – 10,000 ₪

3 בנק שעות לנסיעות לתהילה – 100 שעות לפי תעריף מנהל פרויקט בכיר\מנהל תחום (240 ₪ לשעה לפני מע"מ)

בברכה,

אורי ירון