**נספח 2 - "רמת וטיב שירות - SLA"**

בין:

**"אינטלקט / המפיץ"–** להלן בנספח זה גם: **"חברת ההפצה"**

לבין:

**"אקסלוט"** – להלן בנספח זה גם: **"המזמין"**

**כללי:** לנקודות חלוקה / מסירה

• עמידה מלאה בתנאי נספח זה "טיב שירות" היא תנאי בסיסי בהסכם זה. אי עמידה בתנאי רמת וטיב השירות כמפורט בנספח זה יהווה הפרה יסודית של ההסכם.

**חלק א'**

**מידע אריזה והכנת החבילות**

• אקסלוט תעביר למפיץ מידע ביחס למשלוחים בתצורת באצ', כאשר כל באצ' יהווה שק והמשלוחים שבתוכו. לנקודת הפצה יכול להיות ברגע נתון 0 שקים, 1 או יותר.

• המידע יכלול את המידע הנדרש להפצה

• המידע יהווה בסיס לסטטוסים ועדכונים שיועברו בין הצדדים כמסוכם בהתאם למערכות המידע. רשימת סטטוסים רלוונטית לפי המסוכם תצורף להסכם זה.

**איסוף והובלה להפצה**

• כל המשלוחים אשר מוכנים לאיסוף ישודרו למערכת אינטלקט; על גבי כל חבילה תודבק מדבקת ברקוד קוד אקסלוט XLT + 9 ספרות) ועליה יצוין בצורה ברורה: שם הנמען, כתובת לאספקה, מס' טלפון נייד, הערות לביצוע המשלוח (במידה וקיימים).

• המזמין מתחייב לארוז כל חבילה באריזה נאותה ונפרדת המתאימה לסוג המטען.

• באחריות המזמין להתאים את סוג האריזה לתוכן המשלוח. על האריזה להגן באופן נאות על הטובין, גם כשהחבילה הפוכה או מוטה על צידה. באם המוצר שביר ידביק הלקוח מדבקה מאירת עיניים על החבילה המציינת שהוא שביר. כל נזק שייגרם בגין אי התאמה של האריזה לסוג המשלוח יחול על המזמין בלבד.

• **הובלות והפצות**

• שינויים של פרטי נמען למסירה שייקלט במערכת המפיץ לפני הגעת החבילה למיון יבוצעו טרם ההפצה ויופצו לנמענים בהתאם לפרטים המעודכנים.

• יתקיים שיתוף פעולה מלא של המפיץ ומנהלי הלוגיסטיקה שלו עם מפקח שטח מטעם אקסלוט שיפקוד את חצר המפיץ ואת נקודות ההפצה / השליחים שלו

• תתקיימנה פגישות שבועיות למעקב, טיפול והורדת מופע החריגים.

• אינטלקט תקבל להפצה שקים הממוינים לנקודה / האב.

• קבלת אחריות אינטלקט: קבלת המשלוחים ברמת שק המשולט לנקודה/האב

 **סריקת משלוחים בנקודות תתבצע:**

 **85 אחוזים תוך 20 שעות מרגע מסירת הכלובים במרלוג ראשל"צ לידי אינטלקט**

 **15 אחוזים תוך 30 שעות מרגע מסירת הכלובים במרלוג ראשל"צ לידי אינטלקט**

 משלוחים יחכו בנקודות 7 ימי עסקים מרגע הסריקה הראשונה בנקודה ואז יוחזרו לרקס או לאקסלוט

החזרות משלוחים שלא נדרשו: ידווחו לאקסלוט בסטטוס מתאים וישונעו ע"ח אינטלקט למחסן אקסלוט בנתב"ג, או בכל מקום אחר במרכז הארץ, פעם בשבוע.

**זמני הפצה ואסופים**

• נקודות מסירה תוגדרנה ככאלה שהנמענים יכולים לקבל בהם **שירות שישה ימים בשבוע וששעות הפתיחה שלהן (בימים א-ה) עולות על 10 שעות.** בנקודות יישוב קטנות ובמקרים חריגים תתכן סטיה מינורית מכלל זה. במידה ונקודת מסירה לא תעמוד בהוראות הנ"ל לאקסלוט תעמוד הזכות לדרוש להסיר אותה מרשימת ההפצה.

• החזרות פריטים שלא נדרשו או כשלי הפצה אחרים:

• החזרת חבילה מלקוח תוקלד או תיסרק ע"י המפיץ ותשודר למערכת ויתואם לגביה החזרה או משלוח נוסף. החזרות חבילות לא נדרשות או מוחזרות יבוצעו בתיאום.

• אי מסירה בשל סיבה הקשורה בנמען לא תבוא במניין הימים למסירת משלוח ולא תיחשב כאיחור, כגון:

* לקוח שאבד עמו הקשר (לא עונה, כתובת לא נכונה)
* לקוח אשר מבקש מועד מסירה שונה או שינוי נקודת חלוקה לאחר יציאה להפצה
* מס' טלפון שגוי / לקוח לא עונה לטלפון.
* פרטי לקוח שגוים (כתובת לא נכונה / לא מדויקת).

**תיאומים בין המזמין לחברת ההפצה:**

• מנהל מערכות המידע של הספק יעמוד בקשר עם נציג המזמין בכל הנוגע ל:

• התאמת הממשקים בין מערכות המידע.

• הדרכה ופתיחת שם משתמש לאתר שליחויות לטובת הזנת משלוחים.

• נציג תפעולי של חברת ההפצה יעמוד בקשר עם מנהל/ת ההפצה של המזמין בכל הנוגע לתאום איסופים, העברת / קבלת המוצרים למחסן הלוגיסטי של חברת ההפצה והפצה. התיאומים ייעשו בעתיד הקרוב באמצעות פלטפורמה טכנולוגית שעל המפיץ לעשות בה שימוש בהתאם להנחיות אקסלוט.

• מנהל לקוח של המפיץ או נציגיו יעמוד בקשר עם נציגי המזמין ושירות הלקוחות שלו בכל הנוגע לתאומי הפצה, טיפול בפניות והעברת דוחות ביצוע.

• לקוחות הקצה יעמדו בקשר לגבי השליחויות וההפצות מול המזמין – אקסלוט ונציגיה.

**חלק ב'**

• הודעה על אי הגעת פריט למחסן ההפצה תימסר לאקסלוט לא יאוחר מ 12 שעות מרגע קליטת המשלוח במתקן ההפצה. בכפוף לזמן האיסוף –

• פריטים שאריזתם פגומה/ לא ניתנים לסריקה/או שנותבו בטעות לאקסלוט תודיע לגביהם חברת ההפצה לאקסלוט תוך 48 שעת מרגע הקליטה במחסן ההפצה.

• הודעות SMS ללקוח בגין חבילות למרכז מסירה:

• חברת ההפצה תשלח ללקוח הודעת SMS במועדים הבאים:

* עם קבלת המידע על הפריט ובו תאפשר ללקוח שינוי נקודת מסירה - השירות יהיה קיים רק בשלב השני
* עם הגעת הפריט לנקודת המסירה
* כל יום מרגע הגעתו למרכז המסירה ועד למסירתו בפועל ללקוח או 7 ימי עבודה. ( אקסלוט רשאית להאריך /לקצר ולשנות מועדים אלה על פי שיקול דעתה הבלעדי)
* לאחר קבלת הפריט ובו אישור קבלה

• פריט שלא נאסף מנקודת המסירה על ידי לקוח הקצה במשך 7 י"ע יוחזר למחסן חברת ההפצה. אחת לשבוע תתבצע החזרה מרוכזת של פריטים אלה למחסן חברת בנתב"ג

• רשימת סטטוסים:

תתואם מראש רשימת הסטטוסים המתקבלים, ובאיזה שלב בדיוק הם נשלחיים /מתקבלים, כולל הנוסח המדויק שלהם ועדכון מעת לעת במידת הצורך.

• חברת ההפצה תשלח מידי יום עד השעה 14:00 דו"ח הכולל:

* **סטטוסים עדכניים בגין כל הפריטים שנאספו ע ל ידה.**
* **ימי חריגה מ SLA + הסברים ותכנית טיפול**
* **דוח פריטים חריגים.**

חברת ההפצה תוציא לאקסלוט **דוח מדי יום** ביחס לפריטים שנותבו למרכז מסירה ולא נאספו במהלך 5 ימים ראשונים.

• אובדן/גניבה של פריט שנתקבל על ידי חברת ההפצה יהיה באחריות חברת ההפצה. חברת ההפצה תישא בעלות הפריט בגובה הערך המוצהר.

• ציוד שביר יש להעביר באריזה המתאימה להובלה.

• אין להעביר כסף מזומן, שוברי קניה, וחפצים יקרי ערך כגון: תכשיטים, חפצי אמנות וכדו'.

הודעה על אובדן/גניבה תתקבל בכתב עד 3 חודשים מיום המשלוח, הודעה על נזק תתקבל בכתב תוך 48 שעות מקרות הנזק, אי עמידה בתנאים אלו תבטל את אחריותה של....

• **תקלות במערכת ה IT** **חברת ההפצה תטפל ללא דיחוי ולא יאוחר משעתיים מרגע גילוי התקלה** ובתיאום מול מח' מערכות המידע של אקסלוט.