

11.2017 (v2)

## אמנת השירות (SLA) – בינת מערכות תוכנה

### 1. כללי

מטרת מסמך זה הינה לפרט את השירותים הניתנים במסגרת אמנת השירות (SLA) של חברת בינת מערכות תוכנה. בינת מערכות תוכנה מתמחה בהטמעה של פתרונות תוכנה בקרב ארגונים בינוניים וגדולים במגזרי המשק השונים בישראל ובכלל זה ארגוניים במגזר הממשלתי, הבטחוני, הפיננסי – ביטוחי, רפואי, צריכה וקמעונאות, טכנולוגי וזו רק רשימה חלקית.

הצוות הניהולי של בינת מערכות תוכנה כולל מנהלים בעלי ניסיון רב בתחום התוכנה ומערכות המידע, ובעלי עשרות שנות ניסיון בשיווק ובתמיכה של מוצרי תוכנה מתקדמים.

חברת בינת מערכות תוכנה מונה כ- 100 מומחים בעלי ניסיון טכנולוגי רב והיכרות מעמיקה עם עולמות עסקיים מגוונים, המהווים את מרכז הידע הגדול בישראל בתחום עיסוקה. בכלל זה ניהול תהליכי אפיון, פיתוח, אינטגרציה וליווי שוטף וביצוע של פרויקטים לניהול ידע דינמי, זרימת מידע, בינה עסקית וניהול תהליכים ארגוניים באופן אלקטרוני.

בבינת מערכות תוכנה תמצאו מרכז הדרכה יחיד מסוגו, החל מקורסים יומיים ובסיסיים עד לקורסי מפתחים ומנהלי מערכות בכל תחומי הפעילות של החברה. כל זאת על מנת לספק ללקוחות את הבסיס הנכון לניצול מלא של האפשרויות הטמונות במוצר. לחברה מרכז התמיכה המספק תמיכה שוטפת ללקוחות החברה, סיוע טלפוני, ובמידת הצורך גם הגעה לאתר הלקוח, כל זאת תוך ניצול מקסימאלי של ידע והתמחויות שנצברו בחברה במהלך השנים.

### 2. חבילות תמיכה

חבילות התמיכה נועדו לסייע בפתרון בעיות באופן יישום המוצר - קריאות מסוג "How To" ולא בתקלות בהפעלת המוצרים (תקלות מוצר) - הטיפול יתבצע בגישה מרחוק / הגעה לאתר הלקוח וזאת בהתאם לסביבת הלקוח ולצורך.

מרכז התמיכה מספק 2 חבילות Basic ו- Premium.

הטיפול בתקלות יתבצע במסגרת שעות הפעילות בלבד - ימים א'-ה' בין השעות 09:00 – 18:00  
התמיכה בסביבות הייצור תהיה עפ"י הזמנים המוגדרים בסעיף 4 ובהתאם לחבילת השירות שרכש הלקוח - השירות עבור סביבות אחרות יהיה בתוך 5 ימי עסקים מיום פתיחת הקריאה.  
קריאות השירות מנוהלות במערכת ייעודית המנהלת את כל שלבי הטיפול בתקלה החל מפתיחת התקלה במרכז התמיכה ועד לסגירתה.

11.2017 (v2)

### 3. סיווג תקלות

סיווג התקלות המתואר בסעיף זה הינו עבור תקלות בסביבת הייצור בלבד.

תעדוף	מידת השפעה	תיאור
Severity 1 ("S1")	קריטית	תקלה הגורמת להשבתת המערכת
Severity 2 ("S2")	גבוהה	תקלה המשפיעה באופן חמור על השימוש המיועד במערכת ומשפיעה על מרבית המשתמשים במערכת; או כאשר המערכת אינה פועלת בהתאם לפונקציונליות שהוגדרה והיא משפיעה על הפעלת תהליכי עבודה מרכזיים או מרובים.
Severity 3 ("S3")	בינונית	תקלה המשפיעה באופן בינוני על הביצועים / או הפונקציונליות של המערכת או המשפיעה על מיעוט משתמשים או על הפעלת תהליכי עבודה משניים.
Severity 4 ("S4")	נמוכה	דיווח על בקשה לסיוע בתפעולו או קינפוג של המערכת או בקשה לשינוי עתידי בפונקציונליות בגרסאות עתידיות

### 4. אמנת שרות לקריאות פתוחות

זמני התגובה לתחילת טיפול בתקלות בסביבת ייצור יהיו בהתאם לחבילת התמיכה שנרכשה ע"י הלקוח מבעוד מועד ולסיווג התקלות

תעדוף	אופן פנייה מומלץ		זמן מענה	
	פרימיום	בסיסי	פרימיום	בסיסי
S1	טלפונית	טלפונית	יום עסקים	2 ימי עסקים
S2	טלפונית	טלפונית	2 ימי עסקים	4 ימי עסקים
S3	טלפונית; אתר החברה	טלפונית; אתר החברה	4 ימי עסקים	מאמץ מיטבי
S4	טלפונית; אתר החברה	טלפונית; אתר החברה	מאמץ מיטבי	מאמץ מיטבי

11.2017 (v2)

## 5. הנחות ייסוד / הבהרות

### ▪ זכאים לשירות :

- חבילת התמיכה הבסיסית (Basic) - בנק שעות עבודה
- חבילת תמיכה Premium – תשלום שנתי מראש + בנק שעות עבודה.

### ▪ חיוב שעות תמיכה :

- כל שעות התמיכה יחוייבו בין אם הטיפול יתבצע מרחוק או בהגעה לאתר הלקוח
- אנו ממליצים לבצע רכישה של בנק שעות עבודה מראש בכדי להימנע מעיכובים במתן מענה הכרוך בהגעה לאתר הלקוח.

### ▪ מחיבות הלקוח :

- איש קשר / פותח קריאת שירות : קריאת השירות תיפתח ע"י גורם שהוגדר מראש ע"י הלקוח .
- כל קריאת שירות תתבצע ע"י פניה טלפונית למרכז התמיכה 03-7668940 או באמצעות אתר החברה בכתובת <https://www.bynetsoft.co.il/support>
- על פותח קריאת השירות לספק כל מידע שידרש ע"י מרכז התמיכה והשירות וזאת באותו יום עסקים בו נפתחה התקלה.

- על הלקוח לאפשר גישה מרחוק לסביבת המערכת לצורך בחינה ראשונית של התקלה.

### ▪ סגירת קריאת שירות : תתבצע באחד או יותר מן התנאים הבאים:

- נציג הלקוח הנתמך מבקש לסגור את הקריאה.
- התקלה קיבלה פתרון המוסכם על ידי נציג הלקוח ונציג התמיכה.
- נמצא כי התקלה נובעת מבעיה במוצר.
- נמצא כי התקלה נובעת כתוצאת מפעולה של צד שלישי (על הלקוח להפנות את הקריאה אליו).
- זוהה כי הפיתרון יכול להתבצע על ידי שדרוג גרסת התוכנת ועדכונה אצל הלקוח.
- כאשר הפתרון דורש הדרכה או יעוץ מקצועי שמחוץ לתמיכה – ע"י נציג שטח.
- כאשר תקלה פתוחה למעלה מ 5 ימים ללא תגובת לקוח לבקשת מענה מצד התמיכה.