



SLA - Service Level Agreement

1. הקדמה

מטרת מסמך זה היא להציג ולהסביר את מדיניות התמיכה הטכנית והתפעולית של חברת בריטניקה מערכות ידע בע"מ במוצריה. המסמך כולל תיאור של רמת השירות ונוהלי השירות במוצרים השונים שמפתחת החברה. החברה רואה חשיבות רבה בתמיכה במוצר ובלקוחות ועושה את כל המאמצים לשמור על רמת שירות גבוהה ואיכותית.

2. מדיניות התמיכה במוצרים

א.2. תפקיד מערך התמיכה

תפקיד מערך התמיכה של החברה הוא לספק עזרה טכנית ותפעולית ללקוחות החברה במטרה לאפשר ולשמר תפקוד תקין ואיכותי של מוצרי החברה. התמיכה תינתן בהתאם להסכמים הקיימים בין הלקוח והחברה ובמקרה של אי הלימה בין תנאי ההסכם למסמך זה, יפעל מרכז התמיכה על פי תנאי ההסכם.

ב.2. המוצרים הנתמכים

מרכז התמיכה יתמוך במוצרים "ברקת" ו-"HighLearn".

ג.2. התמיכה בגרסאות

מרכז התמיכה יתמוך בגרסת המוצר האחרונה ששוחררה ובגרסה הקודמת לה. הכל כמתחייב על פי הסכמי הרכישה. **גריסה** – מהדורה עיקרית של המוצר. החברה תפרסם מועד מוערך של שחרור הגרסה הבאה.

ד.2. הסכמי שירות ותחזוקה

מרכז התמיכה יספק שירות לכלל הלקוחות המשתמשים במוצרי החברה, וזאת בהתאם להסכמי השירות והתחזוקה הקיימים עם הלקוח. לא יינתן שירות ללקוח אשר אינו עומד בתנאי ההסכמים או ללקוח שאין עמו הסכם שירות בתוקף.

ה.2. תמיכה ברכיבי תשתית וצד ג'

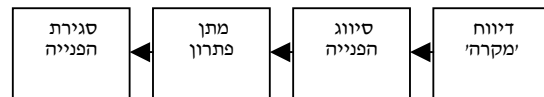
ייתכנו מקרים בהם ידרוש הלקוח מתן תמיכה נוספת ברכיבי תשתית, רכיבי צד ג' וזוואו שירותי ייעוץ. מרכז התמיכה יספק מענה לנושאים מסוג זה על-פי יכולתו ועל-פי הזמנות עבודה ספציפיות. במידת הצורך יפנה מרכז התמיכה את הלקוח למרכז השירותים המקצועיים של החברה.

ו.2. תנאי קדם ואחריות

באחריות הלקוח לתחזוק את המוצר וסביבתו עפ"י המצוין בהסכמים ובמסמכים הרלבנטיים.

ז.2. תהליך התמיכה

תהליך התמיכה מורכב ממספר שלבים:



הסעיפים הבאים (3-6) יפרטו את כל אחד מהשלבים.

3. דיווח "מקרה" למוקד השירות של החברה

א.3. כללי

על הלקוח לקבוע איש קשר עיקרי אשר ירכז וינהל את הפניות למרכז התמיכה של החברה. מספר אנשי הקשר מוגדר בהסכמים בין הלקוח לחברה. לא תתקבלנה פניות של נציגי לקוח שאינם מוגדרים כאנשי קשר של הלקוח.

ב.3. אופן הפנייה

ניתן לפנות למרכז התמיכה ע"י דואר אלקטרוני או על-ידי טלפון על-פי דחיפות המקרה. יש לציין כי שימוש בדואר אלקטרוני עדיף. יתכן כי בעקבות פנייה טלפונית יידרש הלקוח להשלים את הפנייה ולשלוח מידע נוסף בדואר אלקטרוני. שימוש בפקס יעשה אך ורק במקרים בהם ללקוח אין אפשרות טכנית לשלוח דואר אלקטרוני. באחריות נציג הלקוח לרכז מידע ובדיקות ראשוניות על-פי הנחיות מרכז התמיכה. כמו כן, באחריות נציג הלקוח להקפיד על דיוק בדיווח ובתיאור המקרה.

ג.3. שעות העבודה

שעות עבודת מרכז התמיכה הן בימים א'-ה' בין השעות 09:00 עד 17:00. לפני מועדי חגים וחופשות מרוכזות יוצא מרכז התמיכה ללקוחות החברה עדכון על שעות הפעילות במהלך ימים אלה.

ד.3. פרטים ליצירת קשר

דואר אלקטרוני support@britannica-ks.com
אתר אינטרנט www.britannica-ks.com
טלפון +972-3-6070415
פקס +972-3-6070441

ה.3. מעקב ובקרה

כל פנייה אשר אינה מקבלת פתרון מיידי נרשמת במערכת ניהול פניות. על הלקוח לדרוש ועל החברה לספק מספר פנייה לכל פנייה אשר אינה מקבלת פתרון מיידי.

4. סיווג הפנייה

א.4. כללי

כל מקרה יאופייין על-פי סוגו. הטבלה הבאה מתארת את הסיווגים השונים של הפניות.

סיווג הפנייה	תיאור
תקלה שאלה	תקלה ברורה במוצר החברה
בקשה לעדכון	שאלת תפעול
בקשה לשינוי	בקשה להתקנת עדכון (פטץ) מוצר
	בקשה לשינוי עתידי במוצר

ב.4. טיפול במקרה שסווג כתקלה

לכל תקלה אשר מגיעה למרכז התמיכה מוגדרת רמת חומרה. מרכז התמיכה, בשיתוף עם הלקוח, יקבע את חומרת המקרה. רמת החומרה תשפיע על רמת דחיפות הטיפול. בהמשך מתוארים אופי וזמני התגובה לכל תקלה בהתאם לרמת חומרתה.



SLA - Service Level Agreement

ג.5. תהליך הטיפול בתקלה באחד המוצרים

תהליכי הטיפול בתקלה נגזרים מרמות החומרה של התקלה. בטבלה הבאה ניתן לראות את תהליכי הטיפול על פי רמת החומרה שהוגדרה לתקלה.

רמת החומרה	תהליך הטיפול
קריטי	בתוך שעה מקבלת הקריאה יתחיל טיפול רציף עד למתן פתרון או למעקף. דיווח על סטטוס הטיפול יועבר ללקוח כל 24 שעות.
גבוה	בתוך יום מקבלת הקריאה יתחיל תהליך הטיפול בתקלה. תיבנה תוכנית עבודה מול הלקוח ויבצע תיאום עם הלקוח לגבי תהליך ההתקנה לתיאון. דיווח שבועי על סטטוס הטיפול יועבר ללקוח.
בינוני ונמוך	תיקון התקלה יבוצע במסגרת אחד העדכונים השוטפים הבאים של המהדורה שבשטח. מרכז התמיכה יעביר ללקוח את תוכן ומועד העדכונים למהדורות השונות.

6. סגירת הפנייה

לאחר קבלת הפתרון יאשר הלקוח כי הפתרון התקבל וכי אכן הוא מספק את הפתרון הנדרש. במידת הצורך מרכז התמיכה בשיתוף הלקוח יגבשו סדרת בדיקות בכדי לבחון את הפתרון. מרגע קבלת האישור מהלקוח כי הפתרון מספק, תיסגר הפנייה.

סגירה מנהלית של פנייה תבצע במקרים בהם מרכז התמיכה ביקש מידע נוסף מהלקוח או כאשר מרכז התמיכה ביקש עדכונים או בדיקות לפתרון מהלקוח, ולא חזר הלקוח עם תשובה תוך 21 ימי עבודה.

7. מעקב הנהלת החברה ודיווחים

א.7 סקירת תמיכה

על פי המוגדר בהסכמי התמיכה השונים, ישתתפו נציגי מוקד השירות של חברת בריטניקה מערכות ידע בישיבות תקופתיות עם נציגי הלקוח במטרה לבצע סקירה על מקרים יוצאי דופן ונושאי תמיכה נוספים.

ב.7 דיווח בדרג ההנהלה

- דיווח להנהלת החברה יועבר במקרים הבאים:
- אין מספיק משאבים לטיפול בפנייה בהתאם להתחייבות.
 - אין מספיק משאבים בכדי לתת מענה מספק.
 - רמת החומרה של התקלה הוגדרה כקריטית.

Ver: 04/2002

ג.4. רמות החומרה של תקלה

מידת החומרה תוגדר כאחת מבין 4 רמות; קריטי, גבוה, בינוני ונמוך. יתכן כי רמת החומרה תשתנה בהתאם להמשך הטיפול במקרה. לדוגמה: מתן מעקף נוח לתקלה יכול להעביר את חומרת המקרה מגבוה לבינוני. הטבלה הבאה מתארת את הקריטריונים לקביעת החומרה.

מס.	קריטריון	תיאור
1.	קביעת הלקוח	עפ"י תיאור המקרה וחומרתו ע"י הלקוח
2.	סטטוס הגרסה המותקנת	התקנת גרסת ביתא או גרסת ייצור
3.	פתרונות אפשריים	מעקף נוח או לא

ד.4 קריטריונים נוספים לקביעת רמת החומרה של תקלה

רמת החומרה	קריטריונים
קריטי	כאשר סטטוס הגרסה המותקנת – גרסת ייצור, והמוצר עצמו אינו מתפקד כלל או קיים שיבוש משמעותי בתפקוד המוצר.
גבוה	סטטוס הגרסה המותקנת – גרסת ייצור, וישנו שיבוש משמעותי בתפקוד רכיב מרכזי במוצר ו/או יוצר אי-נוחות משמעותית אצל הלקוח.
בינוני	סטטוס הגרסה המותקנת – גרסת ייצור, וישנו שיבוש מסוים בתפקוד רכיב מרכזי במוצר ו/או יוצר אי-נוחות מסוימת אצל הלקוח ו/או סטטוס הגרסה המותקנת – גרסת ביתא ו/או גרימת אי-נוחות מסוימת בפיתוח במוצר אך ללא השפעה על זמני פיתוח.
נמוך	ישנו שיבוש מסוים בתפקוד רכיב משני במוצר, ו/או אי-נוחות קלה אצל הלקוח.

5. מתן פתרון

א.5 כללי

לאחר קבלת וסיווג הפנייה, יפעל מרכז התמיכה לפתרון המקרה יחד עם נציג הלקוח. רמת ודחפויות הטיפול תיקבענה ע"פ חומרת המקרה.

ב.5 מתן פתרון

לכל מקרה ורמת חומרה יתכנו מספר פתרונות לגיטימיים המפורטים בטבלה הבאה.

סיווג הפנייה	חומרה	פתרון ומענה אפשריים לפנייה
תקלה	קריטי	תוכנית עבודה*, מעקף או הנחיות עבודה
	גבוה	תוכנית עבודה*, מעקף או הנחיות עבודה
	בינוני	מעקף, הנחיות עבודה או מספר פנייה למעקב
	נמוך	מספר פנייה למעקב
שאלה	-	מענה לשאלה
בקשה לעדכון	-	קביעת תאריך לעדכון (על-פי הסכמים)
בקשה לשינוי	-	העברת הבקשה למנהל קשרי לקוח
בקשה למספר למעקב	נמוך	מתן מספר פנייה למעקב

* **תוכנית עבודה** – רצף פעולות אשר ינקוט מרכז התמיכה בכדי לתת מענה ללקוח. התוכנית תכלול מחקר ו/או פיתוח ו/או בדיקות איכות.

הערה: במידה והפתרון לתקלה ו/או שאלה ו/או בקשה אינו מתחייב ע"פ ההסכמים ויכול מרכז התמיכה לבצעו, יוצג הדבר ללקוח, ותידרש הזמנת עבודה חתומה מצד הלקוח לביצועו.