

# הסכם רמת שירות (SLA)

עבור: שם הלקוח

על ידי: Sensory

תאריך כניסה: 17 בנובמבר 2018

בעל המסמך: Sensory

גרסה

מחבר	תיאור	תאריך	גרסה
דניאל דויטש	הסכם רמת שירות	12-07-2018	1.0
יוסי צ'וררו	הסכם רמת שירות מתוקן	19-11-2018	1.1

הסכמה

(על ידי חתימה למטה, כל המאשרים מסכימים לכל התנאים וההגבלות המפורטים בהסכם זה).

אישורים	תפקיד	חתם	תאריך אישור
Sensory	ספק שירות		19-11-2018
צרכן	צרכן		19-11-2018

## תוכן עניינים

1	הסכם רמת שירות (SLA)
2	1. סקירת ההסכם
2	2. מטרות ויעדים
2	3. בעלי עניין
2	4. סקירה תקופתית
3	5. הסכם שירות
3	5.1. היקף השירות
3	5.2. דרישות לקוח
3	5.3. דרישות ספק השירות
3	5.4. הנחות שירות
3	6. ניהול שירות
3	6.1. זמינות שירות
4	6.2. בקשות שירות

## 1. סקירת ההסכם

הסכם זה מייצג הסכם רמת שירות ("SLA" או "הסכם") בין Sensory לבין הלקוח לאספקת שירותי IT הדרושים לתמיכה ולשמירה על המוצר או השירות.

הסכם זה נשאר בתוקף עד להחלפתו של הסכם מתוקן, שאושר על ידי בעלי העניין.

הסכם זה מתאר את הפרמטרים של כל שירותי IT מכוסה כפי שהם הבינו הדדית על ידי בעלי העניין העיקריים. הסכם זה אינו מחליף תהליכים ונהלים שוטפים אלא אם צוין במפורש.

## 2. מטרות ויעדים

**מטרת** הסכם זה היא להבטיח כי האלמנטים וההתחייבויות הנכונים קיימים כדי לספק תמיכה עקבית בשירותי IT ולמסירה ללקוח (ות) על ידי ספק השירות (ים).

**מטרת** הסכם זה היא להשיג הסכמה הדדית למתן שירותי IT בין ספק השירות (ים) לבין הלקוח (ות).

**מטרות** הסכם זה הן:

- לספק התייחסות ברורה לבעלות שירות, אחריות, תפקידים ו / או אחריות.
- להציג תיאור ברור, תמציתי ומדיד של מתן השירותים ללקוח.
- התפיסה של מתן שירות צפוי עם תמיכה בשירות בפועל & משלוח.

## 3. בעלי עניין

ספקי השירות והלקוחות הבאים ישמשו כבסיס להסכם וייצגו את **בעלי העניין העיקריים** הקשורים ל- SLA זה:

**ספקי שירותי IT (Sensory:IT)** ("ספק")  
**לקוחות IT:** לקוח ("לקוח")

## 4. סקירה תקופתית

הסכם זה תקף מהמועד **הקובע** המפורט כאן והוא בתוקף עד להודעה חדשה. יש לבחון הסכם זה לפחות פעם אחת לכל שנת כספים; עם זאת, במקום סקירה במהלך תקופה שתיקבע, ההסכם הנוכחי יישאר בתוקף.

**מנהל קשרי העסקים** ("בעל המסמך") אחראי להקלה על ביקורות שוטפות של מסמך זה. ניתן לשנות את תוכנו של מסמך זה כנדרש, ובלבד שהתקבל הסכם הדדי בין בעלי העניין העיקריים והועבר לכל הגורמים המושפעים. בעל המסמך יישלב את כל התיקונים הבאים וישיג הסכמים / אישורים הדדיים כנדרש.

**מנהל קשרי עסקים: Sensory**  
**תקופת סקירה:** דו-שנתית (6 חודשים)

תאריך סקירה קודמת: 9 בנובמבר 2018  
תאריך סקירה: 19 בדצמבר 2018

## 5. הסכם שירות

הפרמטרים המפורטים להלן הם באחריות ספק השירות בתמיכה המתמשכת של הסכם זה.

### 5.1. היקף השירות

השירותים הבאים מכוסים בהסכם זה;

- תמיכה טלפונית מאוישת
- מעקב אחר תמיכה בדוא"ל
- סיוע מרחוק באמצעות שולחן עבודה מרוחק ורשת פרטית וירטואלית כאשר זמינה
- סיוע מתוכנן או סיוע חירום בבית הלקוח (בעלות נוספת)

### 5.2. דרישות לקוח

אחריות הלקוח ו / או הדרישות התומכות בהסכם זה כוללות:

- תשלום עבור כל עלויות התמיכה במרווח המוסכם.
- זמינות סבירה של נציג/ות של הלקוח בעת פתרון אירוע הקשור לשירות או בקשה.

### 5.3. דרישות ספק השירות

האחריות ו / או הדרישות של ספק השירות התומכות בהסכם זה כוללות:

- מענה זמני תגובה הקשורים לאירועים הקשורים לשירות.
- הודעה מתאימה ללקוח לכל התחזוקה המתוזמנת.

### 5.4. הנחות שירות

ההנחות המתייחסות לשירותים ו / או רכיבים בתחום כוללות:

- שינויים בשירותים יועברו ויתועדו לכל בעלי העניין.

## 6. ניהול שירות

תמיכה אפקטיבית של שירותי היקף היא תוצאה של שמירה על רמות שירות עקביות. הסעיפים הבאים מספקים פרטים רלוונטיים על זמינות השירותים, מעקב אחר שירותים בתוך היקף ורכיבים קשורים.

### 6.1. זמינות שירות

פרמטרי הכיסוי הספציפיים לשירותים (ים) הכלולים בהסכם זה הם כדלקמן:

- תמיכה טלפונית: 09:00-19:00 יום ראשון - יום חמישי
- שיחות שהתקבלו מחוץ לשעות המשרד יועברו לטלפון נייד והמאמצים הטובים ביותר ייעשו לענות / לבצע את השיחה, בכל מקרה יהיה קיים שירות גיבוי טלפוני
- תמיכה בדוא"ל: 09:00-19:00 יום ראשון - יום חמישי
- הודעות דוא"ל המתקבלות מחוץ לשעות העבודה ייאספו,
- אולם לא ניתן להבטיח כל פעולה עד ליום העבודה הבא
- סיוע בבית הלקוח במקרה חירום מובטח בתוך 72 שעות במהלך שבוע העסקים

## 6.2. בקשות שירות

בתמיכה בשירותים המתוארים בהסכם זה, ספק השירות יגיב לאירועים הקשורים לשירות ו / או לבקשות שהוגשו על ידי הלקוח במסגרת המסגרת הבאות:

- 0-8 שעות (במהלך שעות העבודה) עבור נושאים המסווגים כעדיפות **גבוהה** .
- תוך 48 שעות עבור נושאים המסווגים כעדיפות **בינונית** .
- תוך 5 ימי עבודה לנושאים המסווגים כעדיפות **נמוכה** .
- סיוע מרחוק יסופק באופן מקוון עם לוחות הזמנים לעיל תלוי בעדיפות של בקשת התמיכה.

