



אמנת שירות

גרסה 1.1

תוכן עניינים

3..... כללי

3..... מטרת אמנת השירות

3..... הגדרות

3..... הסכם תחזוקה

3..... מרכז שירות

3..... פורטל תמיכה ושירות

4..... מרכז מידע

4..... תקלה

4..... בקשת שירות

4..... לקוח

5..... אופן פעילות מרכז השירות

5..... ימי ושעות פעילות

5..... פתיחת קריאה במרכז שירות

5..... סוגי השירותים הניתנים במרכז השירות

6..... רמת השירות לתקלות

6..... זמן תגובה

6..... תחילת טיפול בתקלה

6..... רמת השירות לבקשות שירות

6..... זמן תגובה

6..... תחילת הטיפול בבקשת השירות

7..... תנאים ומגבלות במתן השירות

7..... סגירת תקלה

7..... תקשורת עם הלקוח

7..... המתנה ללקוח

7..... המתנה ליצרן

8..... פתיחת תקלה אצל היצרן

8..... מתן תמיכה לשותף עסקי אשר עובד אצל לקוח

8..... אסקלציה

9..... מעקב אחר התקדמות הקריאה

9..... תנאים נוספים

9..... תשלום בגין קבלת שירות

9..... שירות בתשלום

9..... שירות לא בתשלום

כללי

חטיבת הלקוחות של Qlik-Israel מפעילה מערך שירות הכולל את השירותים הבאים:

- 📍 פורטל תמיכה ושירות מקוון הזמין 7X24
- 📍 מרכז מידע הכולל עשרות מאמרים טכניים
- 📍 יכולת Self-Service בפתירת קריאות ובמעקב אחריהן
- 📍 מרכז תמיכה המאויש בשעות העבודה ע"י תומך טכני
- 📍 תמיכה טכנית באתר הלקוח ו/או בהתחברות מרחוק

מטרת אמנת השירות

מטרת מסמך זה, המהווה את אמנת השירות של Qlik-Israel, הינה להגדיר את מדיניות התמיכה, התנאים, השירותים והמסגרת בה הם ניתנים. תכולת האמנה תתעדכן מעת לעת.

הגדרות

להלן יפורטו הגדרות מושגים המופיעים באמנה זו:

הסכם תחזוקה

הסכם הנערך בין Qlik-Israel לבין הלקוח בעת רכישת רשיונות המוצר. ההסכם מגדיר את המסגרת בה ניתנים גרסאות ומהדורות חדשות של חבילת התוכנה היוצאות מעת לעת על-ידי היצרן (חברת QlikTech International AB) וכן את אופי התמיכה הניתנת ללקוחות במסגרת הסכם התחזוקה. חשוב לציין כי תכולת הסכם התחזוקה מוגבלת למתן שירותים לחבילת התוכנה הרשמית והמתועדת של היצרן וכי שירותי תמיכה הניתנים לגבי פיתוח, תחזוקה ותמיכה במודלים ובעיות יישום **אינם** כלולים בהסכם.

מרכז שירות

מרכז שירות מאויש אותו מפעילה Qlik-Israel המספק תמיכה ללקוחות בנושאי תקלות ובקשות שירות.

פורטל תמיכה ושירות

פורטל אינטרנט הזמין 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע בכתובת: www.qlikisrael-support.com

מרכז מידע

מרכז מידע (KnowledgeBase) הקיים בפורטל התמיכה והשירות והמכיל מאמרים טכניים שונים ומגוונים

תקלה

כשל בהפעלת/פעילות חבילת התוכנה הרשמית של היצרן ו/או בהפעלת/פעילות מודלים המיושמים מעל חבילת התוכנה הרשמית של היצרן.

יש לשים לב כי דין טיפול בתקלה בחבילת התוכנה הרשמית של היצרן אינו כדין טיפול בתקלה במודלים המיושמים.

סיווג התקלות מתבצע באופן הבא:

🔍 **תקלת יצרן** – אי התאמה של התוכנה לתיעוד התקף של היצרן

🔍 **תקלת יישום** – כשל בהפעלה/פעילות מודלים המיושמים מעל חבילת התוכנה הרשמית של היצרן

תקלה כלשהי יכולה להיות:

🔍 **תקלה משביתה** – תקלת יצרן או תקלת יישום אשר **משביתה** את פעילות המערכת **בסביבת הייצור** של הלקוח

🔍 **תקלה שאינה משביתה** – תקלת יצרן או תקלת יישום אשר גורמת לכשל חלקי בהפעלת/פעילות המערכת בסביבת הבדיקות ו/או הייצור של הלקוח

בקשת שירות

כל קריאה שעניינה אינו תקלה (לרבות סיוע בנושאים: התקנת שרת, עיצוב, פיתוח, ייעוץ טכני וכד')

לקוח

🔍 לקוח ישיר – לקוח שרכש את הרשיון ישירות Qlik-Israel

🔍 לקוח שותף עסקי – לקוח שרכש את הרשיון דרך שותף עסקי

🔍 שותף עסקי – שותף המוכר ב-Qlik-Israel כשותף עסקי

לקוחות אלה זכאים לקבל שירות בתנאי שמחזיקים [בחוזה תחזוקה](#) בתוקף.

אופן פעילות מרכז השירות

ימי ושעות פעילות

מרכז השירות פתוח בימים א-ה, בין השעות 08:30-17:00, להוציא חגים וערבי חג. ניתן ליצור קשר עם מרכז השירות באמצעות פורטל התמיכה בכתובת www.qlikisrael-support.com שירות מחוץ לימי ושעות הפעילות כרוך בתשלום, עליו תוגש הצעת מחיר נפרדת.

פתיחת קריאה במרכז שירות

פתיחת קריאה במרכז השירות אפשרית 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע. כדי לפתוח קריאה (תקלה ו/או בקשת שירות) יש להיכנס לפורטל השירות והתמיכה ולבחור את האופציה: "Submit a Ticket". במסך שייפתח יש לבחור באחת האופציות: "תקלה" או "בקשת שירות". כל לקוח, הפותח קריאה במרכז השירות, יכול לעקוב אחר התקדמות הטיפול בקריאה שפתח. מדריך למשתמש לאופן העבודה בפורטל התמיכה נמצא בכתובת: <http://www.qlikisrael-support.com/Knowledgebase/Article/GetAttachment/43/2091773>

סוגי השירותים הניתנים במרכז השירות

- תמיכה [בתקלות יישום](#)
- תמיכה [בתקלות יצרן](#) (במקרה הצורך, תיפתח קריאה במרכז התמיכה של היצרן)
- התחברות ותמיכה מרחוק (במידה והלקוח מאפשר זאת)
- הגעה לתמיכה באתר הלקוח (בתשלום)
- סיוע וייעוץ טכני בהתקנות שרתים (בתשלום)

רמת השירות לתקלות

זמן תגובה

לתקלות אשר נפתחות עד השעה 14:00 תינתן תגובה טלפונית באותו היום, בשעות פעילות מרכז השירות. לתקלות אשר נפתחות לאחר השעה 14:00, תינתן תגובה טלפונית ביום העסקים הבא לאחר פתיחת הקריאה.

תחילת טיפול בתקלה

עבור [תקלה שאינה משביתה](#), תחילת הטיפול תתבצע בתוך 6 שעות עבודה מרגע תיעודה במערכות החברה. עבור [תקלה משביתה](#), תחילת הטיפול תתבצע בתוך 3 שעות עבודה מרגע תיעודה במערכות החברה.

רמת השירות לבקשות שירות

זמן תגובה

לבקשות שירות אשר נפתחות עד השעה 12:00 בצהריים תינתן תגובה טלפונית באותו היום, בשעות פעילות מרכז השירות. לבקשות שירות אשר נפתחות לאחר השעה 12:00 בצהריים, תינתן תגובה טלפונית ביום העסקים הבא לאחר פתיחת הקריאה.

תחילת הטיפול בבקשת השירות

תחילת הטיפול בבקשת שירות תתבצע בתיאום עם הלקוח

תנאים ומגבלות במתן השירות

סגירת תקלה

- לאחר מתן הפתרון ללקוח, מרכז השירות יעביר את הקריאה לסטטוס "Resolved".
- כעבור 2 ימי עסקים תתבצע בדיקה מול הלקוח כדי לוודא שאכן התקלה נפתרה לשביעות רצונו.
- במידה והלקוח מאשר, תיסגר הקריאה (סטטוס "Closed").
- במידה והלקוח לא מאשר, ייבדק הנושא ויוחלט, בשיתוף עם הלקוח, האם הקריאה תיפתח מחדש (חזרה לסטטוס "In Progress") או תישאר בסטטוס "Resolved" עד לאישור הלקוח.
- במידה והלקוח לא הגיב, יעשה נסיון נוסף כעבור 4 ימי עסקים נוספים. היה והלקוח לא הגיב בתום 6 ימי עסקים ממועד העברת הסטטוס ל-"Resolved", מרכז השירות יסגור את הקריאה.

תקשורת עם הלקוח

במהלך הטיפול בקריאה תתבצע תקשורת שוטפת עם הלקוח באמצעות אימיילים וטלפונים. כדי לאפשר טיפול שוטף בקריאה, על הלקוח להיות זמין ולענות לפניות מרכז התמיכה בזמן סביר. במידה ופניית מרכז השירות ללקוח לא נענתה בתוך 2 ימי עסקים, תועבר הקריאה לסטטוס "Pending Customer"

המתנה ללקוח

- במהלך הטיפול בקריאה ייתכן ויווצר מצב בו הלקוח יתבקש לבצע פעולה מסויימת ו/או להגיב לבקשה של מרכז השירות.
- במקרה זה, מרכז השירות יעביר את הקריאה לסטטוס "Pending Customer" והיא תישאר במצב זה עד לקבלת תגובה מהלקוח.
- במידה ולא תתקבל כל תגובה מהלקוח בתוך 2 ימי עסקים, ייעשה נסיון ליצור קשר עם הלקוח:
- היה ונוצר קשר, יתואם עם הלקוח המשך הטיפול.
- היה ולא נוצר קשר, ייעשה נסיון נוסף לאחר 2 ימי עסקים נוספים.
- במידה ולא התקבלה תגובת הלקוח לאחר 6 ימי עסקים, תועבר הפנייה לסטטוס "Resolved" לקראת

[סגירת הקריאה](#)

המתנה ליצרן

- במהלך הטיפול בקריאה ייתכן ויווצר מצב בו מרכז השירות יאלץ לפנות ליצרן ולפתוח תקלה במרכז השירות שלו.
- במקרה זה:
- מרכז השירות יידע את הלקוח כי נפתחה קריאה אצל הלקוח
- מרכז השירות יעביר את הקריאה לסטטוס "Pending Qlik"
- מרכז השירות יתעד את מספר הקריאה שנפתחה אצל היצרן

פתיחת תקלה אצל היצרן

- במידה ומתעורר צורך לפנות ליצרן לקבלת עזרה, מרכז השירות יפעל עפ"י הצעדים הבאים:
- 📍 מרכז השירות יפנה לפורטל התמיכה של היצרן כדי לחפש מידע שיעזור לפתור את התקלה
 - 📍 מרכז השירות יפתח קריאה בפורטל התמיכה של היצרן
 - 📍 מרכז השירות יידע את הלקוח כי נפתחה קריאה אצל הלקוח
 - 📍 מרכז השירות יעביר את הקריאה לסטטוס "Pending Qlik"
 - 📍 מרכז השירות יתעד את מספר הקריאה שנפתחה אצל היצרן בקריאת הלקוח

כחלק מטיפול היצרן בתקלה, יתבקש הלקוח לענות לשאלות ולהשתתף בשיחות ועידה עם הנציגים הטכניים של היצרן וזאת כדי לסייע בכל האפשר לפתרון התקלה. על הלקוח להיות זמין ולגלות שיתוף פעולה מול נציגי היצרן. נציג מרכז השירות של Qlik-Israel ישתתף אף הוא בשיחות אלה.

מתן תמיכה לשותף עסקי אשר עובד אצל לקוח

מרכז השירות מספק תמיכה לכלל לקוחות Qlik בארץ, לרבות שותפי עסקיים ולקוחותיהם. אמנת שירות זו חלה על כל לקוחות Qlik והשותפים העסקיים ללא יוצא מן הכלל. במידה ושותף עסקי זקוק לתמיכה עבור לקוח שלו ו/או עבור לקוח אצלו עובד, עליו לפתוח קריאה במרכז השירות. במידה ויחול תשלום על השירות (ראה פרק "[תשלום בגין בקשת שירות](#)"), יחויב השותף העסקי ולא הלקוח.

אסקלציה

קיימים שני סוגי אסקלציה:

📍 אסקלציה פנימית

אסקלציה טכנית להעברת הקריאה בין דרגי התמיכה השונים במרכז השירות במידה ודרג תמיכה מסוים לא מצליח לפתור את התקלה:

- דרג א – נציג טכני במרכז השירות
- דרג ב – נציג טכני בכיר
- דרג ג – נציג חטיבת טכנולוגיות
- דרג ד – היצרן

📍 אסקלציה חיצונית

אסקלציה ארגונית אשר מיועדת לאפשר ללקוח להביע את עמדתו במידה ואינו שבע רצון מהטיפול בקריאה מסוימת:

מנהל מרכז שירות – במידה והלקוח מרגיש חוסר שביעות רצון מהטיפול המקומי של הנציגים הטכניים

(eyal.nir@qlik.co.il)

סמנכ"ל הלקוחות (CCO) – במידה והלקוח מרגיש שלא קיבל תשובה מספקת ממנהל מרכז השירות

(amit@qlik.co.il)

מעקב אחר התקדמות הקריאה

הלקוח יכול לבצע מעקב עצמאי על התקדמות הטיפול בקריאה דרך [פורטל השירות והתמיכה](#). בנוסף, רשאי הלקוח לבקש ממרכז השירות דו"ח קריאות תקופתי אשר יישלח לו לכתובת האימייל

תנאים נוספים

- אמנה זו אינה מהווה הסכם תחזוקה ושדרוגים לתוכנה ו/או חלק ממנה. על הלקוח לחתום בנפרד על הסכם זה
- השירות מותנה בכך שהלקוח שומר על רצף תחזוקה, ממועד רכישת התוכנה ומתקין את גרסאות ומהדורות התוכנה החדשות המופצות ע"י היצרן
- התחזוקה והתמיכה הטכנית מותנית במתן גישה מרחוק לשרת Qlik של הלקוח, בכפוף להוראות אבטחת המידע של הלקוח

תשלום בגין קבלת שירות

שירות בתשלום

- להלן יפורטו השירותים אשר יחויבו בתשלום:
- מתן שירות מחוץ למסגרת [שעות העבודה](#) של מרכז השירות
- הגעה פיזית לאתר הלקוח (עפ"י תעריף לשעה המתעדכן מעת לעת)
- שעות נסיעה (עפ"י תעריף לשעת נסיעה המתעדכן מעת לעת)
- טיפול [בבקשת שירות](#) (החל מהשעה הרביעית)

שירות לא בתשלום

- להלן יפורטו השירותים אשר לא יחויבו בתשלום:
- טיפול [בתקלות יצרן](#)
- טיפול [בתקלות יישום](#) מתוך מרכז השירות, בין אם בהתחברות מרחוק ובין אם לאו
- טיפול [בבקשת שירות](#) (עבור שלוש השעות הראשונות לטיפול)
- הפקת דו"ח קריאות תקופתי

Qlik-Israel שומרת לעצמה את הזכות לעדכן את כל תכולת מסמך זה או חלקו מעת לעת ועפ"י שיקול דעתה
