



אמנת שירות מרכז התמיכה

גרסה 1-202409

תוכן עניינים

3.....	כללי
3.....	מטרת אמנת השירות
3.....	הגדרות
3.....	הסכם תחזוקה/מנוי מתחדש
3.....	מרכז שירות
4.....	Customer Success Service - CSS
4.....	פורטל תמיכה ושירות
4.....	מרכז מידע
4.....	תקלה
5.....	בקשת שירות
5.....	חבילות שירות מורחבות
5.....	לקוח
5.....	אופן פעילות מרכז השירות
5.....	ימים ושעות פעילות
5.....	פתיחת קריאה במרכז שירות
6.....	סוגי השירותים הניתנים במרכז השירות
6.....	סוגי השירותים הניתנים ללקוחות Customer Success
6.....	סיווג תקלות
7.....	זמני תגובה לקריאות שירות
7.....	שירות בסיסי
7.....	תחילת טיפול בתקלה
7.....	זמינות בפניות לשירות הצלחת לקוח
7.....	טיפול בבקשת השירות
7.....	תנאים ומגבלות במתן השירות
7.....	סגירת תקלה
8.....	תקשורת עם הלקוח
8.....	המתנה ללקוח
8.....	המתנה ליצרן
8.....	פתיחת תקלה אצל היצרן
9.....	מתן תמיכה לשותף עסקי ולקוחותיו
9.....	אסקלציה
9.....	מעקב אחר התקדמות הקריאה
9.....	תנאים נוספים
10.....	תשלום בגין קבלת שירות
10.....	שירות בתשלום
10.....	שירות שאינו בתשלום

כללי

חטיבת מצויינות הלקוחות ב-Qlik-Israel מפעילה מערך הכולל את השירותים הבאים:

- פורטל תמיכה ושירות מקוון 24x7
- מרכז מידע הכולל עשרות מאמרים טכניים
- יכולת Self-Service בפתיחת קריאות ובמעקב אחריהן
- מרכז תמיכה המאויש בשעות העבודה ע"י תומך טכני
- תמיכה טכנית באתר הלקוח ו/או בהתחברות מרחוק
- שירותי הצלחת לקוח (Customer Success Services - CSS) ללקוחות זכאים, באחריות מנהל הצלחת לקוח (Customer Success Manager - CSM).
- מהנדס הצלחת לקוח (Customer Success Engineer – CSE) – "הזרוע" הטכנית של מנהל הצלחת הלקוח

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 אמנת השירות תתעדכן מעת לעת.

הגדרות

להלן יפורטו הגדרות מושגים המופיעים באמנה זו:

הסכם תחזוקה/מנוי מתחדש

הסכם הנערך בין Qlik-Israel לבין הלקוח בעת רכישת רישיונות 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/מנוי. חשוב לציין כי תכולת הסכם התחזוקה/מנוי מתחדש 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.

Customer Success Service - CSS

מכלול השירותים והפעילויות תחת אחריותו של מנהל הצלחת לקוח (CSM), האחראי על הטיפול בלקוחות זכאים באופן שוטף, מלווה אותם במסע הלקוח ופועל למיצוי יכולות הפלטפורמה. מנהל הצלחת הלקוח ישאף למיקסום שביעות הרצון מכלל מוצרי החברה ושירותיה. במידת הצורך, יופעל גם מהנדס הצלחת לקוח (CSE) ויסייע במשימות יישומיות-טכניות ממוקדות ולסייע לפתרון מהיר של בעיות או לאפיין משאבים נוספים\אחרים הדרושים לכך.

פורטל תמיכה ושירות

פורטל אינטרנט הזמין 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע בכתובת: [/https://support.qlik.co.il](https://support.qlik.co.il)

מרכז מידע

מרכז מידע (Knowledge Base) 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 כדן טיפול בתקלה במודלים המיושמים. סיווג התקלות מתבצע באופן הבא:

- **תקלת יצרן** – אי התאמה של תפקוד 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: התקנות ושדרוגים, יישום, עיצוב, ייעוץ טכני וכו')

חבילות שירות מורחבות

לקוחות אשר רכשו חבילות המקנות שירות מיוחד, לדוגמא: חבילת התקנות ושדרוגים, תמיכה מורחבת וכו'

לקוח

- לקוח ישיר – לקוח שרכש את הרישיון ישירות מ-Qlik-Israel
- לקוח שותף עסקי – לקוח שרכש את הרישיון דרך שותף עסקי
- שותף עסקי – שותף מורשה תחת הסכם מוגדר ב-Qlik-Israel

אופן פעילות מרכז השירות

ימים 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 <https://support.qlik.co.il/>
שירות מחוץ לימי ושעות הפעילות כרוך בתשלום, עליו תוגש הצעת מחיר נפרדת.
שעות פעילות מורחבות (8:00-20:00) תהינה זמינות עבור לקוחות בעלי חבילת שירות מתאימה בתוקף.

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 [כאן](#)

סוגי השירותים הניתנים במרכז השירות

- תמיכה בתקלות יישום - ע"פ שיקול דעתו של התומך הטכני\מנהל התמיכה.
כעקרון, תקלות\בקשות\דרישות יישום ינותבו ויטופלו ע"י מחלקת ה- Professional Services ע"פ תיאום ועלות נדרשת.
- תמיכה מלאה בתקלות יצרן ללא עלויות נוספות. במידת הצורך, תיפתח קריאת אסקלציה במרכז התמיכה של היצרן.
- התחברות ותמיכה מרחוק (במידה והלקוח מאפשר זאת)
- הגעה לתמיכה באתר הלקוח (בתשלום)
- סיוע וייעוץ טכני בהתקנות שרתים (בתשלום)

סוגי השירותים הניתנים ללקוחות Customer Success

- הרחבת חבילות שירות (בתשלום)
- ייעוץ והדרכה לשימוש אפקטיבי במוצר
- סיוע בפתרון בעיות מורכבות הדורשות תיאום בתוך מחלקות החברה
- סיוע במתן פתרונות מיידיים ככל האפשר ע"י Customer Success Engineer.
פניה ל- CSM הרלוונטי תיעשה באמצעות מייל ישיר

סיווג תקלות

- **תקלה בסיווג "Urgent"** - פירושה ששירותי ענן Qlik או ענן הלקוח מושבתת או אינה זמינה עקב
 - כשל בצד השרת, אך לא כתוצאה של תחזוקה ו/או שדרוגים מתוכננים
 - כל אירוע שאינו בשליטתה הסבירה של Qlik-Israel, כולל הפסקת חשמל, תקשורת או קישוריות לאינטרנט, כל תקלה בטלקומוניקציה הפנימית של הלקוח, ציוד, תצורות דפדפן או רשת, חומרה ו/או תוכנת צד שלישי).
- **תקלה בסיווג "High"** - פירושה שהפונקציונליות העיקרית מושפעת מהותית ואינה פועלת בהתאם למפרט הטכני כפי שמתועד, או חלה הידרדרות ביצועים משמעותית, כך שפעולות עסקיות קריטיות לא יכולות להתבצע באופן מלא\חלקי.
- **תקלה בסיווג "Normal"** - פירושה כל תקלה שהיא לא תקלה מסוג "Urgent", "High".

זמני תגובה לקריאות שירות

שירות בסיסי

סוג תקלה	זמן תגובה ראשוני	תדירות התקשרות
תקלה Urgent	3 שעות	6 שעות
תקלה High	4.5 שעות	48 שעות
תקלה Normal	6 שעות	120 שעות

תחילת טיפול בתקלה

הטיפול בתקלה יחל מרגע פתיחת קריאת שירות בפורטל התמיכה של Qlik-Israel.

זמינות בפניות לשירות הצלחת לקוח

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

טיפול בבקשת השירות

תחילת הטיפול בבקשת שירות תתבצע בתיאום עם הלקוח, ע"פ צורך ובהתאם לפתרון ולמשאב הנדרש.

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, יבוצע ניסיון חוזר כעבור 4 ימי עסקים נוספים. במקרה בו לא נתקבלה כל תגובה מהלקוח 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. במידת הצורך, מרכז התמיכה יזום התקשרות באמצעות טלפון או חיבור מרחוק (זום, טימס, מיטס וכו'). 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, יעשה ניסיון ליצור קשר עם הלקוח והמשך הטיפול יהיה בתיאום מול הלקוח. במקרה בו לא נוצר קשר עם הלקוח, יעשה ניסיון חוזר לאחר 2 ימי עסקים נוספים. במקרה ולא נתקבלה תגובת הלקוח לאחר 6 ימי עסקים, תועבר הפנייה לסטטוס "Resolved" לקראת סגירת הקריאה כמצוין בסעיף "סגירת תקלה".

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 ולקוחותיו

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** – מנהל טכנולוגי בכיר\CTO\ייעוץ נוסף
- **דרג ד** – היצרן

• אסקלציה חיצונית

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

מנהל מרכז תמיכה (HOS) – 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 (nir.rosen@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/מנוי פעיל, 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

- מתן שירות מחוץ למסגרת [שעות העבודה](#) של מרכז השירות ו\או מחוץ לתכולת שירות התמיכה
- הגעה פיזית לאתר הלקוח עפ"י תעריף תמיכה שעתית המתעדכן מעת לעת, לרבות שעות נסיעה
- חבילות שירות (חבילת תמיכה מורחבת, התקנות ושדרוגים ועוד)
- דרישות נוספות שאינן בתכולת השירות המוגדר

שירות שאינו בתשלום

- טיפול [בתקלות יצרן](#)
- טיפול [בתקלות יישום](#) מתוך מרכז השירות, בין אם בהתחברות מרחוק ובין אם לאו - ייעוץ של עד שעתיים בחודש ללקוחות הזכאים לשירותי CSS
- הפקת דו"ח קריאות תקופתי