

נספח שירותי תמיכה – SLA

עבור שירות פתרונות סליקת אשראי

1. תכולה, שירותי תמיכה ואינטגרציה

- 1.1 מסמך זה הינו חלק בלתי נפרד מכל הצעת שירות, הצעת מחיר ו/או מסמך אחר המתאר הצעה לשירותים של החברה לרבות טופס
- 1.2 הזמנת שירות המופק על ידי החברה (יחדיו לרבות נספחים: "הצעה") למקבל שירותים ("לקוח"). השירותים המצוינים במפורט
- 1.3 ומתומחרים בהצעה, מכונים להלן "שירותי התמיכה".
- 1.4 אספקת שירותי התמיכה המפורטים במסמך זה תהיה כפופה בכל עת להצעה ולהסכם ההתקשרות (תנאים כלליים לאספקת שירותים)
- 1.5 בין החברה ללקוח. מסמך זה ייכנס לתוקף ויהווה הסכם מחייב בין החברה לבין הלקוח עם הסכמת הצדדים על פרטי ההצעה וחתימת
- 1.6 הלקוח.
- 1.7 החברה תספק את שירותי התמיכה ללקוח על פי התנאים המפורטים להלן.
- 1.8 שירותי התמיכה מהווים רכיב חובה בכל הזמנת שירותים מהחברה. מסמך זה יישאר בתוקף כל עוד הסכם ההתקשרות בתוקף.

2. מרכז שירות, תמיכה ואינטגרציה.

- 2.1 זמני קבלת פניות ימי א'-ה' בין השעות 08:30-17:30 * לא כולל ימי שבתון, חגים וערבי חג.

ניתן להרכיב את חלון תמיכת הלקוחות בהתאם לצרכי הלקוח בעלות נוספת:
 STD+ : ימים א' – ה' 08:00-22:00, יום ו' וערבי חג: 08:30-13:00.
 X7 24: 364 ימים בשנה (למעט כיפור).

2.2 זמני תגובה (SLA) – בהתאם לסוג התקלה:

תחילת טיפול מיידית ולא יאוחר מ - 15 דקות מקבלת ההתרעה. התקלה תסופל בריציפות עד למתן פתרון בין אם בתיקון ובין אם בפתרון עוקף.	תקלות סליקה
תחילת טיפול מיידית ולא יאוחר מ - 30 דקות מקבלת ההתרעה. התקלה תסופל בריציפות עד למתן פתרון בין אם בתיקון ובין אם בפתרון עוקף.	תהליכי בילינג
תחילת טיפול במהלך יום העבודה, במידה ונדרש תיקון יבוצע במסגרת תקופתי.	תקלות שאינן מפריעות לפעילות השוטפת של העבודה ובירורים כלליים
לאחר קבלת אישור משב"א יסופל עד 2 ימי עסקים.	מסופים (פתיחה/סגירה/עדכון)

- 2.3 טיפול בתקלות המחייבות בירורים מול ש.ב.א או המערכת הפיננסית (כרטיסי אשראי, בנקים וכד') יינתן עפ"י שעות הפעילות והתמיכה של הגורם הרלבנטי.
- 2.4 דרך פניה לתקלות ושאלות תפעוליות: פתיחת קריאת שירות באתר שירות CRM תקלות סליקה קריטיות יש להודיע גם באמצעות הטלפון.

3. תחזוקה ורמת שרות שוטפים:

החברה אחראית לתחזק את תשתיות החומרה, התכנה והקשוריות בכדי לספק שרות ברמת איכות גבוהה:

- 3.1 אחסון שרת מערכת ה-CG Gateway בחוות השרתים מאושרת PCI:DSS (אין זה אומר כי הארגון אשר יתארח אצלנו אוטומטית)
- 3.2 יקבל אישור (PCI).
- 3.3 ניטור חיות המערכת 7/24, בסיס הנתונים וקישוריות, ע"י מערכת שליטה ובקרה
- 3.4 ביצוע גיבוי יומי סדיר.
- 3.5 תחזוקת מערכת ה-CG Gateway באופן שוטף.
- 3.6 התחייבות ל-99.5% נגישות שרת מערכת ה-CG Gateway (לא כולל תחזוקה שוטפת של מערכות החברה או מערכות צד ג').
- 3.7 טיפול בתקלות חומרה במידה והשרת נרכש ע"י קרדיט גארד.

כפוף להסכם התקשרות - תנאים כלליים לאספקת שירותים, חברת קרדיט גארד בע"מ ח.פ. 512656125 ("החברה")

מסמך זה עודכן לאחרונה: ינואר 2017