

נספח שירותי תמיכה – SLA

עבור מערכת התאמות ובקרת אשראי

1. **תכולה, שירותי, תמיכה אינטגרציה**
 - 1.1. מסמך זה הינו חלק בלתי נפרד מכל הצעת שירות, הצעת מחיר ו/או מסמך אחר המתאר הצעה לשירותים של החברה לרבות טופס הזמנת שירות המופק על ידי החברה (יחדיו לרבות נספחיהם: "הצעה") למקבל שירותים ("לקוח"). השירותים המצוינים במפורט ומתומחרים בהצעה, מכונים להלן "שירותי התמיכה".
 - 1.2. אספקת שירותי התמיכה המפורטים במסמך זה תהיה כפופה בכל עת להצעה ולהסכם ההתקשרות (תנאים כלליים לאספקת שירותים) בין החברה ללקוח.
 - 1.3. מסמך זה ייכנס לתוקף ויהווה הסכם מחייב בין החברה לבין הלקוח עם הסכמת הצדדים על פרטי ההצעה וחתימת הלקוח.
 - 1.4. החברה תספק את שירותי התמיכה ללקוח על פי התנאים המפורטים להלן.
 - 1.5. 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: ימים א' עד ה' בין השעות 8:00-16:00 * לא כולל ימי שבתון, חגים וערבי חג
3. **זמני תגובה:**
 - 3.1. מקסימום זמן לתחילת טיפול מקבלת בקשת שירות – 90 דקות
 - 3.2. בקשות שירות שיתקבלו לאחר השעה 15:00 יטופלו ביום העסקים הבא (למעט תקלות משביות).
 - 3.3. טיפול בתקלות המחייבות בירורים מול ש.ב.א או המערכת הפיננסית (כרטיסי אשראי, בנקים וכד')
 - 3.4. ייתן עפ"י שעות הפעילות והתמיכה של הגורם הרלבנטי.
 - 3.4. דרך פניה לתקלות ושאלות תפעוליות: פתיחת קריאת שירות באתר שירות CRM. תקלות קריטיות יש להודיע גם באמצעות הטלפון.
4. **אחריות הלקוח:**
 - 4.1. להעביר ולעדכן פרטי קשר של נציג ממונה מטעמו, האחראי על תפעול שוטף וריכוז המידע הקשור לתחזוקת המערכת.
 - 4.2. **עדכון מידי על כל שינוי: חברת סליקה / מסוף / שינוי מסחרי מול חברת אשראי (עמלות) / ניכיון וכד'.**
 - 4.3. אי דיווח בזמן יכול וייפגע ביכולת קרדיט גארד לספק את השירות כפי שהוזמן.
 - 4.4. במקרה חריג בו השרת נמצא באתר הלקוח, נדרש לאפשר גישה רציפה לאנשי התפעול והתמיכה (של קרדיט גארד) ולתחזק את מערכת

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

מסמך זה עודכן לאחרונה: מאי 2018