



הסכם שירות (SLA)

שם הלקוח

תאריך: 01.01.18

צדדים להסכם

הסכם שירות זה מוצע לחברת: _____, עבור ניהול ותחזוקת אתר אינטרנט, מטעם חברת _____ . האמור בהסכם זה מחייב וישמש כגורם קובע בכל מחלוקת בין הצדדים..

• **שם הספק:** שם החברה

○ **מנהל הפרויקט:** שם מנהל הפרויקט.

▪ מספר טלפון:

▪ דוא"ל

• **שם הלקוח:** שם החברה / העסק

○ **גורם ממונה:** שם גורם ממונה.

▪ מספר טלפון:

▪ דוא"ל



הגדרות להסכם

הסכם זה בין חברת: _____ ובין חברת: _____ נועד לצורך מתן שירותי ניהול ותחזוקה שוטפת לאתר האינטרנט של החברה. הסכם זה ישאר בתוקף כל עוד לא הומצא הסכם חלופי על ידי אחד הצדדים להסכם.

הסכם זה מתאר את מרכיבי השירות שבאחריות חברת: _____ כפי שהוסכם על ידי שני הצדדים. ההסכם איננו מחליף תהליכים ונהלים שוטפים אלא אם צוין כך במפורש.

מטרות ויעדים

הסכם זה נועד לאפשר שירות מתמשך ואפקטיבי כך ששירות התמיכה יהיה מהיר וחסר דופי.

מטרת הסכם זה להגיע להבנות הדדיות בין הצדדים בפמרטרים הבאים:

- התייחסות ברורה לטיב השירות, תפקידים ו / או אחריות.
- הצגת הציג תיאור ברור, תמציתי ומדיד של מתן השירותים ללקוח.
- תיאום ציפיות לקראת עבודה משותפת.

תקופת ההסכם

הסכם זה ייכנס לתוקף ממועד החתימה בידי מזמין השירות ועד להודעה חדשה מצדו. הסכם זה ייבחן אחת לשנה אך ישאר בתוקף במשך הבחינה וכל עוד לא התקבלה הודעה לסיום ההתקשרות.

במידת הצורך, ייעשו שינויים בתוכן ההסכם כל עוד שני הצדדים מתדיינים ומסכימים לכך. האחריות לעדכון הסכם זה נופלת על חברת: _____ והיא תעדכן את המסמך כפי שידרש.

- אחריות לעדכון ההסכם: חברת _____.
- מועדי בחינת ההסכם: אחת ל-12 חודשים.
- תאריך אבחון הסכם אחרון:
- תאריך אבחון הסכם הבא:



הסכם שירות

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

היקף שירות

- הסכם זה כולל את השירותים הבאים:
 - תחזוקת טכנית לאתר.
 - ניהול אתר.
 - תיקונים ושיפורים על פי דרישה.
 - קידום אורגני לאתר.
 - קידום ממומן לאתר.
 - תמיכה בחירום.

דרישות מהלקוח

אחריות הלקוח ודרישות התומכות בהסכם זה:

- תשלום עבור כל עלויות התמיכה בתאריכים המוסכמים: _____ לכל חודש קלנדרי.
- זמינות סבירה של נציג / ות ממונה של הלקוח בעת פתרון אירוע או בקשה הקשורים לשירות.

דרישות מנותן השירות

האחריות הספק ודרישות התומכות בהסכם זה:

- זמני תגובה למענה לאירועים הקשורים לשירות:

מזהה תקלה	סוג תקלה	זמן תגובה	זמן טיפול	אופן דיווח
רמה 1	קריטי / דחוף	עד 3 שעות	מידי עד 24 שעות	טלפוני + דוא"ל
רמה 2	הפרעה / שגיאה	עד 12 שעות	עד 48 שעות	טלפוני + דוא"ל
רמה 3	תקלה קלה	עד 24 שעות	עד 4 ימי עסקים	דוא"ל

- הודעה מתאימה ללקוח לכל התחזוקה מתוזמנת.



תיקונים ושיפורים

כחלק מהסכם השירות, יכללו תיקונים ושיפורים באופן שוטף. דרישות לתיקונים ושיפורים אלו ישלחו בעזרת טופס Google Docs ויתבצעו בהתאם להסכמות הבאות:

- דרישות יועלו על הכתב בטבלה משותפת. (יש להפעיל עדכוני מייל בשינויים)
- העבודה תבוצע בסביבת פיתוח ותועבר לאישור הלקוח.
- עם קבלת אישור לקוח, התיקון / שיפור יוטמע באתר.
- יבוצע QA על ידי נותן השירות והלקוח עם עליה לאוויר.

ניהול השירות

תמיכה אפטיבית לשירותים קבועים מתבססת על רמת שירות טובה ועקבית. הסעיפים הבאים מספרים את הפרטים הרלוונטיים בכל הנוגע לזמינות השירותי, מעקב אחר שירותים וכל רכיב שירות נוסף:

זמינות השירות

אופן מתן השירות בהתאם להסכם זה:

- תמיכה טלפונית בשגרה: בין השעות 09:00-17:00 בימים א'-ה'.
- תמיכת טלפונית בחירום: שם איש קשר, 058-5678901.
- תמיכה בדוא"ל בשגרה: בין השעות 09:00-17:00 בימים א'-ה'.
- תמיכה בדוא"ל בחירום: i@uwebsite.co.il.

הודעות דוא"ל המתקבלות מחוץ לשעות העבודה ייקלטו, אולם לא ניתן להבטיח כל פעולה עד ליום העסקים הבא.

בברכה והצלחה

שם החברה